

DETERMINA DIRETTORIALE Fascicolo n. GU14/357910/2020

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA CAPARRA
XXX - Vodafone Italia XXX (Ho.Mobile - Teletu) IL
DIRETTORE**

VISTA la legge 14 novembre 1995, n. 481, recante “Norme per la concorrenza e la regolazione dei servizi di pubblica utilità. Istituzione delle Autorità di regolazione dei servizi di pubblica utilità”;

VISTA la legge 31 luglio 1997, n. 249, recante “Istituzione dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e norme sui sistemi delle telecomunicazioni e radiotelevisivo”;

VISTO il decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259, recante “Codice delle comunicazioni elettroniche”;

VISTA la delibera n. 203/18/CONS, del 24 aprile 2018, recante “Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche”, di seguito Regolamento;

VISTA la delibera n. 73/11/CONS, del 16 febbraio 2011, recante “Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori”, di seguito Regolamento Indennizzi;

VISTA la legge della Regione Calabria 22 gennaio 2001, n. 2, “Istituzione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni - Corecom” e succ. modif. e int.;

VISTA la Convenzione per l’esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni, sottoscritta tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, il Co.Re.Com Calabria in data 19/21 dicembre 2017;

DATO ATTO della deliberazione Co.Re.Com. Calabria n. 234 del 17 luglio 2014, con cui il Comitato ha conferito al Dirigente, Avv. Rosario Carnevale, la delega all’adozione dei provvedimenti di definizione delle controversie di modesta entità, aventi ad oggetto prestazioni di natura pecuniaria o commerciale di valore non eccedente i 500,00 (cinquecento/00) euro;

VISTA l’istanza dell’utente CAPARRA XXX, del 24/11/2020 acquisita con protocollo n. 0495425 del 24/11/2020

VISTI gli atti del procedimento e la documentazione acquisita nel corso dell’istruttoria;

CONSIDERATO che, sulla base della documentazione istruttoria acquisita agli atti del procedimento, è risultato che:

L’istante, titolare dell’utenza telefonica 0963/3651XXX, ha riportato in ricorso: “dal mese di Giugno 2020 ho riscontrato moltissimi disagi alla linea ed il problema non veniva risolto. Sono trascorsi circa 25 giorni e sono rimasta senza servizio voce e adsl. In data 06/06/2020 ho aperto la segnalazione T M M 0 0 1 3 2 XXX 3 2 nonché in data 13/06/2020 T T M 000132XXX ed in data 21/06/2020 ho aperto segnalazione di guasto con numero 13320XXX. Allego reclamo del 26/06/2020”. Sulla base di tali premesse, l’istante ha domandato: 1. l’indennizzo per l’interruzione del servizio voce e ADSL, 2. l’indennizzo per la mancata risposta al reclamo del 26 giugno 2020 Il tentativo obbligatorio di conciliazione è stato esperimento il 23 novembre 2020.

Nel rispetto dei termini procedurali, la resistente ha fatto pervenire la propria memoria difensiva, con cui ha chiesto il rigetto di tutte le domande proposte dall’istante, poiché infondate in fatto e in diritto. Nel merito, ha sostenuto: “... di aver correttamente gestito le segnalazioni riguardanti i lamentati disservizi”, come da schermata prodotta. Inoltre, ha precisato che: “ ... in data 1° agosto 2020 l’utente ha inviato apposita richiesta di recesso e la scrivente società, in ottica conciliativa, ha omesso di addebitare i previsti costi di disattivazione”. Sempre nel merito, ha eccepito l’inammissibilità di ogni richiesta risarcitoria del danno, poiché non di competenza dell’Organo adito, nonché delle altre richieste avanzate a titolo di indennizzo. In occasione dell’udienza di discussione, tenutasi davanti a questo Co.Re.Com. il 25 febbraio 2021, le parti, presenti a mezzo dei propri delegati, hanno esposto e precisato le rispettive posizioni. Al termine dell’attività istruttoria, il fascicolo è stato trattenuto per la decisione.

Alla luce di quanto è emerso nel corso dell'istruttoria, quanto domandato dall'istante può essere parzialmente accolte, come di seguito precisato. In via preliminare, deve dichiararsi l'inammissibilità delle pretese risarcitorie, poiché esse esulano dalla competenza dell'Organo adito, ai sensi dell'articolo 20 del Regolamento, essendo di competenza esclusiva dell'Autorità giudiziaria ordinaria. Ciò nondimeno, le richieste di risarcimento dei danni, possono essere interpretate come richieste di accertamento di un comportamento illegittimo da parte dell'operatore e dell'eventuale diritto all'indennizzo, qualora se ne ravvisino i presupposti, giusta la previsione del "paragrafo III.1.3 delle - Linee guida in materia di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche", di cui alla delibera n. 276/13/CONS -. Nel caso de quo, il ricorrente ha lamentato un'interruzione della linea telefonica (servizio voce e ADSL) nel mese di giugno 2020. Nello specifico, ha sostenuto d'aver avuto un'interruzione dei servizi di circa 25 giorni e di aver aperto tre segnalazioni, precisamente: il 6, 13 e 21 giugno 2020. Di converso, la resistente si è limitata a contestare le avverse argomentazioni, sostenendo: "... di aver correttamente gestito le segnalazioni riguardanti i lamentati disservizi". Relativamente all'asserita interruzione della linea telefonica, si osserva che, in base alla direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni, Delibera Agcom 179/03/CSP, e secondo il consolidato orientamento della richiamata Autorità, gli operatori sono tenuti a fornire i servizi richiesti nel rispetto di quanto contrattualmente previsto, anche sotto il profilo temporale. Per questo motivo, qualora l'utente lamenti il ritardo nel ripristino del servizio, rispetto alle tempistiche stabilite nelle Condizioni di contratto, l'operatore, per escludere la propria responsabilità, è tenuto a dimostrare che i fatti oggetto di doglianza sono stati determinati da circostanze a egli non imputabili, ovvero da problematiche tecniche non causate da sua colpa. Poiché ciò non è avvenuto, si ha che, ai sensi dell'articolo 1218 c.c., e del consolidato orientamento giurisprudenziale (Cass., SS.UU., sentenza del 6 aprile 2006, n. 7996) accolto anche dall'Autorità, in caso di contestazione per inadempimento, grava sul debitore l'onere di dare adeguata e specifica prova, in ordine all'effettiva regolarità della prestazione. Qualora, l'operatore non assolva a tale onere probatorio, deve concludersi per l'inadempimento contrattuale di questi. Orbene, nel caso in esame, la resistente non ha dato prova della piena funzionalità della linea telefonica, ha solo apoditticamente affermato che: "... di aver correttamente gestito le segnalazioni riguardanti i lamentati disservizi". Tanto precisato, per la determinazione del quantum da riconoscere all'istante, ci si deve riportare al principio espressamente menzionato al paragrafo III.5.3. delle Linee Guida in materia di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche, approvate con delibera n. 276/13/CONS, secondo cui "per la liquidazione degli indennizzi, si deve fare attenzione alla possibile applicazione di alcuni principi generali stabiliti dall'ordinamento, come, per esempio, quello di cui all'art. 1227 Cod. civ. sul concorso del fatto colposo del creditore. In altre parole, se l'utente, creditore dell'indennizzo da inadempimento, ha concorso nella causazione del danno o non ha usato l'ordinaria diligenza per evitarlo, l'indennizzo può essere diminuito proporzionalmente alla sua colpa e alle conseguenze o non dovuto al fatto". Per il che, considerato che nel caso di specie non si rinviene agli atti una richiesta di provvedimento temporaneo formulata dall'utente in merito al ripristino immediato dei servizi, evidenziando così – de facto – scarso interesse alla immediata riparazione del guasto, si ritiene che l'indennizzo vada dimezzato. Alla luce di tale considerazione, la resistente avrebbe dovuto corrispondergli un indennizzo complessivo di euro 204,00 (duecentoquattro/00), per l'interruzione dei servizi (voce e ADSL), secondo i criteri previsti dall'art. 6, comma 1, del Regolamento indennizzi, delibera n. 73/11/CONS ss.mm. ii, modificata dalla delibera 347/18/cons -, computato per il periodo intercorrente tra l'8 giugno e il 21 giugno 2020 (data ultima segnalazione). Invece, per le ragioni esplicitate, l'operatore dovrà liquidare all'istante un indennizzo di euro 102,00 (centodieci/00). Non è accoglibile la richiesta dell'istante di liquidazione di un indennizzo per la mancata risposta al reclamo del 26 giugno 2020, atteso che il mancato riscontro al reclamo relativo al disservizio lamentato può ritenersi assorbito dalla misura indennitaria determinata per il disservizio medesimo. Infine, per quanto concerne le spese di procedura, appare equo liquidare in favore della parte istante, ai sensi dell'articolo 20, comma 6, del Regolamento, l'importo di euro 50,00 (cinquanta/00), anche per il fatto che la procedura si è svolta tramite la piattaforma del "Concilia Web". Per tutto quanto sopra:

DETERMINA

- Vodafone Italia XXX (Ho.Mobile - Teletu), in parziale accoglimento dell'istanza del 24/11/2020, è tenuta a liquidare, tramite assegno o bonifico, a favore dell'istante, le seguenti somme: euro 102,00 (centodieci/00), a titolo di indennizzo per l'interruzione dei servizi – voce e dati – per come descritto nella parte motiva, oltre agli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di risoluzione della controversia; euro 50,00 (cinquanta/00) per le spese di procedura.

È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale maggior danno subito, giusto quanto previsto dall'articolo 19, comma 5, del Regolamento.

Ai sensi dell'articolo 20, comma 3, del citato Regolamento il provvedimento di definizione della controversia costituisce un ordine dell'Autorità ai sensi e per gli effetti dell'articolo 98, comma 11, del d.lgs. 1 agosto 2003, n. 259.

Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio, in sede di giurisdizione esclusiva.

Il termine per ricorrere avverso il presente provvedimento è di 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente determina è comunicata alle parti.

Il direttore
ROSARIO CARNEVALE