AUTORITÀ PER LE GARANZIE NELLE COMUNICAZIONI
AGCOM

DELIBERA 459/2022/CRL/UD del …/12/2022
B. Mxxx / VODAFONE ITALIA SPA (HO.MOBILE - TELETU)
(GU14/398925/2021)

Il Corecom Lazio

NELLA riunione del …/12/2022;

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. 73/11/CONS, del 16 febbraio 2011, recante "*Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori*", di seguito denominato *Regolamento sugli indennizzi*, come modificata da ultimo dalla delibera n. 347/18/CONS;

VISTA la delibera n. 203/18/CONS, del 24 aprile 2018, recante "*Approvazione del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche*", come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 353/19/CONS;

VISTO l'Accordo quadro tra l'Autorità per le Garanzie nelle comunicazioni, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome, sottoscritto in data 28 novembre 2017, approvato con delibera 395/17/CONS;

VISTA la Convenzione per il conferimento e l'esercizio della delega di funzioni ai comitati regionali per le comunicazioni sottoscritta tra l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e il Comitato regionale per le comunicazioni del Lazio il 5 marzo 2018;

VISTA la legge della Regione Lazio 28 ottobre 2016, n. 13, istitutiva e disciplinante l'organizzazione ed il funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (Co.re.com);

VISTA la delibera n. 347/18/CONS, del 18 luglio 2018, recante "Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori", di seguito "Regolamento Indennizzi";

VISTA l’istanza di B. Mxxx del 24/02/2021 acquisita con protocollo n. 0098548 del 24/02/2021;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’istante

Con l’istanza di definizione l’istante ha lamentato: “L'istante cliente Vodafone subisce improvvisamente la sospensione del servizio di linea fissa e internet e il servizio mobile dal 21.08.2019. Segnala il disservizio piu' volte sporgendo svariate segnalazioni 01.09 - 05.09 - 17.09 - 21.09 alle quali non riceve alcun intervento risolutivo e alcuna risposta. vista l'inerzia del gestore invia raccomandata di disdetta il 03.10.2019 e perde contestualmente la numerazione. Si contesta anche l'aumento che l'istante ha subito per mesi, le fatture sono state portate dal gestore da € 35,00 al mese a circa € 85,00, tutto cio' avvenuto senza il suo consenso e senza alcuna comunicazione. Riceve fatture sia nel periodo di sospensione del servizio, non erogato !!, sia fattura di chiusura con costi di recesso elevatissimi e immotivati, recesso avvenuto per inadempimento contrattuale da parte del gestore. Tutto cio' crea a carico dell'istante un insoluto non dovuto.”. Disservizi segnalati:”1. Addebito per traffico non riconosciuto;2. Mancata/tardiva risposta a reclami (Data reclamo: 03/10/2019, Data riscontro: Non risolto); 3. Sospensione amministrativa dell'utenza (Data sospensione: 31/08/2019, Data riattivazione: Non risolto); 4. Addebito per costi di recesso/disattivazione; 5. Contestazione fatture (Data reclamo: 03/10/2019); 6. Modifica delle condizioni contrattuali; 7. Mancata/tardiva risposta a reclami (Data reclamo: 01/09/2019, Data riscontro: Non risolto)”. Sugli assunti premessi ha chiesto: “Indennizzo per sospensione del servizio; Indennizzo per mancata risposta ai reclami; Indennizzo per modifica delle condizioni contrattuali;Storno totale dell'insoluto Rimborso costi pagati e non dovuti”.

2. La posizione dell’operatore

Si costituiva la VODAFONE ITALIA S.P.A. deducendo che: “l’infondatezza, in fatto oltre che in diritto, delle richieste avanzate da parte ricorrente in quanto nessuna ano-malia è stata riscontrata nell’erogazione del servizio sui sistemi non risultano presenti segnalazioni aventi ad oggetto eventuali disservizi o malfunzionamenti (cfr. all. 1).Vodafone, inoltre, rileva che dalle verifiche eseguite sui sistemi non emerge alcuna difformità tra le fatture emesse ed il piano di abbonamento sottoscritto. Si precisa, in-vero, che le somme oggetto di doglianza afferiscono, come palese, ai costi variabili ex-tra piano tariffario. La scrivente società, poi, eccepisce l’assenza di reclami scritti inoltrati da parte ricorrente. Pertanto, in virtù di quanto statuito dall’art. 14, comma 4, del-la Delibera 347/18/CONS: “Sono esclusi gli indennizzi previsti dal presente regola-mento se l’utente non ha segnalato il disservizio all’operatore entro tre mesi dal momento in cui ne è venuto a conoscenza o avrebbe potuto venirne a conoscenza secondo l’ordinaria diligenza, fatto salvo il diritto al rimborso di eventuali somme

indebitamente corrisposte.”….La presenza di reclami è, altresì, dirimente ai fini della delimitazione del periodo da reputare eventualmente indennizzabile… -2.2 Nel merito, poi, si eccepisce …., l’inammissibilità di ogni richiesta risarcitoria del danno, espressamente esclusa dalla normativa Agcom, e delle richieste avanzate a titolo di indennizzo, storno e rimborso.…..In ultima analisi si eccepisce che la domanda dell’utente deve, comunque, essere rigettata poiché lo stesso non ha evitato, come avrebbe potuto usando l’ordinaria diligenza, il verificarsi del lamentato danno.…-2.4 Sotto il profilo amministrativo e contabile si precisa che l’utente è attualmente disattivo e risulta essere tuttora presente un insoluto di euro 458,97.… Per tutto quanto sin qui esposto Vodafone Italia S.p.a. reitera le eccezioni più sopra indicate, contestando, altresì, le affermazioni dell’utente e, soprattutto, le richieste di indennizzo, storno e rimborso con consequenziale, integrale, rigetto delle domande ex adverso avanzate in quanto infondate in fatto ed in diritto per i motivi esposti in narrativa. In via subordinata, infine, Vodafone richiede che nella denegata e sin da ora contestata ipotesi di accertamento di responsabilità, con conseguente condanna al pagamento di eventuale indennizzo, la somma oggetto di delibera venga stornata dall’importo totale insoluto, ad oggi pari all’importo di euro 458,97”. Con memoria di replica ai sensi Delibera Agcom 353/19/CONS e succ. modifiche, l’istante ha contestato le suddette argomentazioni e chiesto: “- Storno totale dell’insoluto; - Rimborso somme pagate e non dovute in eccesso rispetto al canone di 35,00 euro al mese. - Indennizzo per malfunzionamento totale per 1.314,00 euro - Indennizzo per la mancata risposta al reclamo per 300,00 euro - spese di procedura.”.

3. Motivazione della decisione

Preliminarmente, si osserva che l’istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall’art. 14 del Regolamento ed è pertanto proponibile. La richiesta dell’istante è da accogliere nei limiti che seguono. L’utente lamenta, in primis, di avere subito improvvisamente la sospensione del servizio di linea fissa e internet e il servizio mobile dal 31.08.2019 al 28/9/19 e fornisce la prova di avere ripetutamente segnalato il malfunzionamento, precisamente in data 01.09 - 05.09 - 17.09 - 21.09, versando in atti gli sms inviati a riscontro dalla Vodafone (allegati 3,4,5,6 e 7) dai quali si evince che l’operatore riconosce tali disservizi scusandosi per l’attesa del ripristino della linea ed informando che i propri tecnici stavano lavorando alla risoluzione del guasto, che smentiscono il documento prodotto da vodafone, (schermata di ricerca arte). In mancanza di qualsiasi elemento di prova fornito dall’operatore, a fronte del malfunzionamento / interruzione della linea lamentato dall’utente, il disservizio è da imputarsi esclusivamente alla responsabilità dell’operatore, con conseguente corresponsione di un indennizzo in favore dell’utente (in questo senso, ex multis) Agcom Delibera n. 4/10/CIR). In forza dell’art. 6 co. 1. Allegato A alla delibera n. 347/18/CONS “In caso di completa interruzione del servizio per motivi tecnici, imputabili all’operatore, sarà dovuto un indennizzo, per ciascun servizio non accessorio, pari a euro 6 per ogni giorno d’interruzione”. Poiché la segnalazione è del 1.9.19 e la data di ripristino riconosciuta dall’utente nella lettera di disdetta (allegato 8) è il 28.9.19,

l'indennizzo deve essere calcolato su 28 giorni e, pertanto, tenendo conto che si tratta di tre servizi interrotti (telefonia fissa, mobile ed internet) è pari ad € 504,00. Alla luce di quanto sopra risulta dovuto lo storno unicamente delle fatture, rimaste insolute, AL22807375 del 27.11.19 e AL21709034 del 23.11.19, le uniche allegate, relative al periodo che va dal 10.9.22 al 23.11.22, per il complessivo importo di € 377,35 atteso il mancato funzionamento del servizio e la mancata allegazione da parte dell'operatore della prova di avere sostenuto costi di disattivazione. Si richiama sul punto Agcom Delibera n. 70/10/CIR in forza della quale " In base a quanto stabilito dalla legge n. 40/2007, a fronte dell'esercizio della facoltà di recesso, gli unici importi che possono essere posti a carico dell'utente sono quelli giustificati da costi effettivi sostenuti dagli operatori, ovvero le spese per cui sia dimostrabile e dimostrato un pertinente e correlato" . Risulta, infine, dovuto l'indennizzo per mancata risposta ai reclami. Si richiama quanto sopra dedotto la prova fornita dall'utente di avere ripetutamente segnalato il malfunzionamento, precisamente in data 01.09 - 05.09 - 17.09 - 21.09 nonché della ulteriore contestazione del 03.10.19 con la quale recede dal contratto. Tali comunicazioni integrano i requisiti di cui all'articolo 1, comma 1, lettera d), allegato A, della delibera Agcom n.179/03/CSP e possono qualificarsi reclami. Non risulta risposta ai successivi reclami. In assenza di prova contraria da parte dell'operatore, il mancato riscontro al reclamo, giustifica il riconoscimento all'utente dell'indennizzo di cui all'art. 12, comma 1, del Regolamento indennizzi, da calcolarsi unitariamente ai sensi del co. 2 in presenza di più reclami. Il periodo da considerare va dal 01.10.2019 (30 giorni dopo il primo reclamo) al 24.02.2021 (data di deposito dell'istanza di definizione). L'indennizzo, dunque, dovrà essere liquidato nell'importo massimo di € 300,00 (trecento/00, essendo il calcolo pro die superiore al tetto regolamentare). Non è dovuto l'invocato indennizzo per modifica delle condizioni contrattuali né il rimborso delle somme pagate e non dovute in eccesso rispetto al canone di 35,00 euro in quanto l'utente, onerato della prova, non fornisce la prova dei pagamenti asserita-mente sostenuti né quella delle condizioni tariffarie. Da ultimo, per quanto concerne le spese di procedura, ai sensi dell'art. 19, comma 6, del Regolamento adottato con Delibera n.173/07/CONS del 19 aprile 2007 e di quanto previsto al paragrafo III.5.4. Spese di procedura (e tabelle allegate) delle Linee Guida in materia di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche adottate con Delibera n.276/13/CONS dell'11 aprile 2013, appare equo liquidare in favore della parte istante l'importo di € 50,00 (cinquanta/00), da porsi a carico del gestore, tenuto conto del comportamento complessivo delle parti e delle difese svolte.

Per tutto quanto sopra esposto,

IL CORECOM LAZIO

vista la relazione del Responsabile del procedimento;

DELIBERA

Articolo 1

1. Di accogliere parzialmente l'istanza della sig.ra B. Mxxx nei confronti della società Vodafone Italia Spa, che pertanto è tenuta a pagare in favore dell'istante la somma di € 50,00 a titolo di spese di procedura, nonché a corrispondere all'utente le seguenti somme maggiorate degli interessi legali dalla domanda al soddisfo: € 504,00 quale indennizzo per il disservizio e € 300,00 a titolo di indennizzo da "mancata risposta al reclamo". Spetta all'istante anche lo storno delle fatture AL22807375 del 27.11.19 e AL21709034 del 23.11.19, per il complessivo importo di € 377,35, oltre all'eventuale ritiro della pratica dalla società di recupero crediti in esenzione spese.

2. Il presente provvedimento costituisce un ordine ai sensi e per gli effetti dell'articolo 98, comma 11, del d.lgs. 1° agosto 2003, n. 259.

3. È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito.

4. La società Vodafone Italia SpA è tenuta a comunicare a questa Autorità l'avvenuto adempimento alla presente determina entro il termine di 60 giorni dalla notifica della stessa.

5.Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

6.La presente Deliberazione è notificata alle parti e pubblicata sui siti web del Corecom e dell'Autorità (www.agcom.it), raggiungibile anche da link del sito di questo Corecom.

Roma, 02/12/2022

Il Dirigente
Dott. Roberto Rizzi

Il Presidente
f.to Avv. Maria Cristina Cafini