

DELIBERA N. 203/2022/CRL/UD del 08/09/2022

**P. Pxxx / VODAFONE ITALIA SPA (HO.MOBILE - TELETU)
(GU14/463417/2021)**

Il Corecom Lazio

NELLA riunione del 08/09/2022;

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 P. Pxxx del 06/10/2021 acquisita con protocollo n. 0400434 del 06/10/2021;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’istante

L’istante assume di essere titolare dell’utenza Vodafone mobile 392.01xxxxxx (cod. cliente 1.43494176) e di aver effettuato in data 01.07.2020 una ricarica di € 8,00 sull’utenza oggetto di controversia al fine di rinnovare la scadenza ed evitare la disattivazione della SIM, entro i 12 mesi contrattualmente previsti per il tempestivo rinnovo, dall’ultima ricarica. Tuttavia, nonostante il pagamento e la ricarica andassero a buon fine, in data 02.07.2020 l’utenza veniva cessata senza specifica motivazione. A supporto delle proprie argomentazioni, assume che alla successiva data dell’08.07.2020 chiedeva assistenza al call center 190 ed il successivo 22.09.2020 inviava reclamo a mezzo raccomandata a/r. Finalmente dopo le tante segnalazioni effettuate, in data 28.09.2020 il gestore provvedeva a registrare la ricarica ed a ripristinare la linea. Alla luce di quanto sopra richiedeva: i. Indennizzo di € 7,50 giornalieri a partire dalla data di disattivazione della SIM del 02.07.2020, fino alla data di riattivazione del servizio del 28.09.2020 (ex art..5 Delibera AGCOM 347/18/CONS) per un totale di € 660,00 ed altrettanti per il servizio dati; ii. € 2,50 giornalieri a partire dalla data del 23/08/2020 (45esimo giorno successivo al primo reclamo), fino al 28/09/2020 per un totale di € 90,00 ex Art.12 DEL AGCOM 347/18/CONS; iii. € 4,60 per spese di procedura (a titolo di rimborso costo raccomandata).

2. La posizione dell’operatore

in via preliminare, la Vodafone eccepisce l’inammissibilità e l’improcedibilità di eventuali richieste, anche economiche, formulate nel formulario GU14 in quanto non coincidenti con quelle avanzate nell’istanza di conciliazione. Nel merito, Vodafone evidenzia l’infondatezza delle richieste avanzate da parte ricorrente in quanto nessuna anomalia è stata riscontrata nell’erogazione del servizio a favore della Sig.ra PEDINI, nei confronti della quale – stando alla ricostruzione operata dal Gestore – non risultano presenti sui propri sistemi ticket di segnalazione o reclami scritti afferenti eventuali disservizi subiti dall’utente. Relativamente al profilo amministrativo e contabile, la Vodafone precisa che l’utente è attualmente attivo e che non risulta alcun insoluto pendente a suo carico.

3. Motivazione della decisione

All'esito dell'istruttoria svolta sulla base della documentazione in atti, si ritiene che l'istanza possa trovare parziale accoglimento. In via preliminare, non possono essere accolte le eccezioni sollevate dal gestore convenuto in relazione alla inammissibilità di richieste avanzate dall'istante in sede di definizione non coincidenti con quelle oggetto del tentativo di conciliazione in quanto Vodafone non ha specificato quali sono le singole richieste di cui chiede lo stralcio e, in ogni caso, le stesse non sono state documentalmente confutate con la produzione del formulario UG. i. Relativamente alla richiesta di indennizzo per l'illegittima sospensione della SIM nel periodo compreso dal 2.07.2020 al 28.09.2020 la domanda risulta fondata; ed invero l'utente ha dimostrato di aver effettuato regolare pagamento SysalPay di € 8,00 in data 30.06.2020, a fronte della quale la Vodafone, omettendo di contabilizzare la ricarica, procedeva alla sospensione del servizio. Sul piano istruttorio, il Gestore non ha soddisfatto il proprio onere della prova a dimostrazione della legittimità del proprio operato, limitandosi a contestare genericamente – sul mero piano allegatorio – l'infondatezza delle pretese altrui e la regolarità del servizio offerto al proprio Cliente. Neppure ha dimostrato la Vodafone di aver soddisfatto il proprio onere informativo nei confronti dell'utente circa la sussistenza delle problematiche tecniche che avrebbero ostacolato il Gestore nell'erogazione del servizio. A fronte del comprovato inadempimento dell'Operatore ne deriverà, pertanto, l'applicazione tout court dell'art. 5 comma 1, Del indennizzi a mente del quale: "Nel caso di sospensione o cessazione amministrativa di uno o più servizi avvenuta senza che ve ne fossero i presupposti, ovvero in assenza del previsto preavviso, gli operatori sono tenuti a corrispondere un indennizzo, per ciascun servizio non accessorio, pari a euro 7,50 per ogni giorno di sospensione" così per 88 giorni di disservizio dal 2.07 al 28.09.2020 per un indennizzo complessivo € 660,00. Non sarà dovuto il medesimo trattamento indennitario richiesto dall'utente anche per il servizio dati della SIM, trattandosi di una duplicazione di istanza il cui sbarramento è espressamente previsto dall'art. 13 comma 6 secondo il quale: "In caso di utenza mobile, nonché nelle fattispecie di cui all'articolo 4, comma 2, il servizio di accesso alla rete è considerato unico ai fini del calcolo degli indennizzi". ii. Per quanto attiene la richiesta di indennizzo per il ritardo nella risposta al reclamo, la domanda non è meritevole di accoglimento. Ed invero, l'utente allude ad un primo reclamo asseritamente formalizzato l'8.07.2020, senza tuttavia neppure indicare gli estremi di apertura ticket o depositare altra prova (es: schermata chat del portale 190) a supporto dell'avvenuta segnalazione. Ne deriva che il primo reclamo disponibile, sarà quello rimesso con raccomandata r.r. del 22.09.2020 nei confronti del quale la Vodafone ha tempestivamente riscontrato la relativa contestazione per facta concludentia a mezzo riattivazione della sim del 28.09.2020. Nessun indennizzo sarà pertanto previsto per i sei giorni di differenza tra l'invio del reclamo ed il ripristino del servizio. iii. Si dispone il rimborso delle spese di procedura per € 4,60 avendo l'utente giustificato la spesa e comprovato il relativo pagamento in sede istruttoria.

DELIBERA

Articolo 1

1. Si accoglie parzialmente l'istanza della Sig.ra P. Pxxx nei confronti della società VODAFONE S.p.A. per le motivazioni di cui in premessa.

2. La società VODAFONE S.p.A. è tenuta a corrispondere all'utente, mediante assegno o bonifico bancario i seguenti importi maggiorati degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza ed entro 60 giorni dalla notifica del presente provvedimento:

- i. euro 660,00 (seicentossanta/00) a titolo di indennizzo ai sensi di quanto previsto dal combinato disposto degli artt. 5 comma 1 e 13 comma 6 dell'allegato A alla delibera n. 347/18/CONS per la sospensione del servizio SIM;

Si dispone altresì il rimborso delle spese di procedura per € 4,60 per l'invio della raccomandata al Gestore.

Vodafone Spa è tenuta ad ottemperare alla presente delibera entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima

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.

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

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

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, 08/09/2022

Il Dirigente

Dott. Roberto Rizzi

Il Presidente

Avv. Maria Cristina Cafini

f.to