

DELIBERA 413/2023/CRL/UD del 08/09/2023
V. Exxx / VODAFONE ITALIA SPA (HO.MOBILE - TELETU)
(GU14/527697/2022)

Il Corecom Lazio

NELLA riunione del **08/09/2023**;

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 V. Exxx del 26/05/2022 acquisita con protocollo n. 0169643 del 26/05/2022;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante nelle memorie inviate e presenti nel fascicolo lamentava nei confronti della società Vodafone Italia S.p.a., quanto brevemente si riassume. I. titolare di un contratto per la fruizione di servizi di Telefonia + Adsl, dal giorno 03/01/2021 al 30/03/2021, lamentava l'assenza dei servizi a lui dedicati. II. etto disservizio veniva dapprima segnalato telefonicamente al servizio clienti e solo successivamente in via formale – con reclamo – a mezzo pec del 18/02/2021. III. in data 18/02/2021 si celebrava l'udienza relativa al tentativo obbligatorio di conciliazione, le cui risultanze furono manifestatamente negative. IV. a fronte degli inconvenienti suesposti, il sig. Esposito, rivolgendosi al Co.Re.Com. territorialmente competente, richiede il riconoscimento: - della responsabilità dell'operatore telefonico per la mancata erogazione dei servizi a lui dedicati (03/01- 30/03), condannando lo stesso al pagamento di un indennizzo di euro 1.044,00; - dello storno/rimborso delle fatture emesse durante il periodo di mancata fruizione del servizio; - dell'indennizzo previsto per mancata risposta ai reclami dal 18/02/2021 fino all'udienza di conciliazione (importo totale 300,00 Euro) - spese di procedura.

2. La posizione dell'operatore

L'operatore Vodafone Italia S.p.a., rispetto alle memorie inviate e presenti nel fascicolo, ritiene illegittimi gli addebiti per le motivazioni che seguono: I. Vodafone Italia non riscontra alcuna anomalia circa l'erogazione del servizio a favore dell'utente, gestendo invero entro le tempistiche definite dalla normativa di settore le istanze inviate dal sig. Esposito. II. L'utente sul punto non ha fornito peraltro alcuna prova a supporto dell'interruzione dei servizi a lui dedicati, permanendo inadempiente sul versante probatorio. III. Inoltre, la presenza di reclami è altresì dirimente ai fini della delimitazione del periodo da reputare eventualmente indennizzabile, che nel caso di specie sarebbe dal 18/02/2021 e non dal 03/01/2021. IV. Per mero spirito conciliativo, Vodafone, in sede di conciliazione stragiudiziale ha proposto la somma di 150 euro di indennizzo, che veniva rifiutata da controparte.

3. Motivazione della decisione

L'istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall'art. 14 del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche, ed è pertanto proponibile. Il caso in discussione ha ad oggetto una vicenda relativa all'interruzione dei servizi ASDL e voce per motivi imputabili all'operatore. Lamentando il cliente l'interruzione totale dei servizi a lui dedicati nei periodi precedentemente segnalati, occorre ricordare il prescritto di cui all'art. 6, All. A, Del. 347/18/CONS, il quale prevede il diritto ad un indennizzo per l'utente che patisca la "completa interruzione dei servizi per motivi tecnici, imputabili all'operatore". L'indennizzo in parola è quantificato per euro 6 per ogni giorno ulteriore di interruzione. Inoltre, secondo la Delibera Agcom n. 141/10/CIR, è doveroso riconoscere la responsabilità dell'operatore telefonico "qualora lo stesso non garantisca l'utilizzo del servizio in modo regolare, continuo e senza interruzioni, in conformità a quanto previsto dall'articolo 3, co 4, Del. Agcom n. 179/03/CSP, con conseguente diritto dell'utente alla corresponsione di un indennizzo a ristoro del servizio subito". La lettura in combinato disposto delle delibere Agcom conferma l'esistenza di una responsabilità contrattuale per inadempimento in capo all'operatore telefonico ai sensi dell'art. 1218 cc. La documentazione in atti consente di riconoscere la reale sussistenza del disservizio, con conseguente diritto all'indennizzo in favore dell'utente. Il disservizio patito dall'istante è stato inoltre accentuato dall'inefficienza del Servizio clienti, il quale, a fronte del reclamo esperito in data 18/02/2021, non ha mai fornito alcuna risposta soddisfacente nel merito. La risposta ai reclami rappresenta l'apparato motivazionale delle scelte dell'amministrazione, propositivo a risanare la posizione di squilibrio tra le parti contraenti, aprendole al dialogo e al confronto. Poiché allo stato dei fatti difetta una risposta al reclamo inviato, non consentendo dunque all'istante di ricevere ascolto in contraddittorio con il gestore, si deve ritenere fondato e riconosciuto il diritto dell'utente a ricevere l'indennizzo "da mancata risposta al reclamo" ex Del. 347/18/CONS, All. A, art. 12:" L'operatore, se non fornisce risposta al reclamo entro i termini stabiliti dalla carta dei servizi o dalle delibere dell'Autorità, è tenuto a corrispondere al cliente un indennizzo pari a euro 2,50 per ogni giorno di ritardo, fino a un massimo di euro 300". L'importo dell'indennizzo è fissato nel tetto regolamentare in quanto il calcolo pro die risulta superiore. La documentazione in atti non consente l'accoglimento di altre richieste. Si compensano le spese di procedura.

Per tutto quanto sopra esposto,

IL CORECOM LAZIO

vista la relazione del Responsabile del procedimento;

DELIBERA

Articolo 1

1. Di accogliere parzialmente l'istanza del sig. V. Exxx nei confronti della società Vodafone, che pertanto è tenuta ad erogare l'indennizzo di € 1.032,00 per l'interruzione dei servizi di Telefonia ed Adsl nel periodo 03/01/2021 – 30/03/2021 e l'indennizzo di € 300,00 per manata risposta ai reclami.

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.

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, **08/09/2023**

f.to

Il Dirigente

Dott. Roberto Rizzi

Il Presidente

Avv. Maria Cristina Cafini