

DELIBERA 319/2023/CRL/UD del 16/6/2023
S. Lxxx / VODAFONE ITALIA SPA (HO.MOBILE - TELETU)
(GU14/302409/2020)

Il Corecom Lazio

NELLA riunione del **16/6/2023**;

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 S. Lxxx del 08/07/2020 acquisita con protocollo n. 0292408 del 08/07/2020;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante, cliente Vodafone, titolare dell'utenza fissa n. 06/*****, a seguito dell'esito negativo del tentativo obbligatorio di conciliazione intervenuto in data 06.07.2020, con istanza UG14 dell'8 luglio 2020, ha richiesto l'intervento in sede di definizione del Corecom Lazio, rappresentando che da gennaio 2019 il servizio ha evidenziato notevoli disservizi/malfunzionamenti con continue e prolungate assenze della rete. Vodafone sostituiva ben 4 volte il modem, senza mai risolvere il problema. A maggio 2019, l'istante decideva di recedere dal contratto, visto il persistere dei disservizi lamentati. Ciò nonostante, per il periodo gennaio - luglio 2019 l'operatore continuava a emettere ed incassare fatture nonostante i disservizi, richiedendo anche l'addebito di penali, che venivano contestate dall'istante. Sulla base di queste premesse, l'istante ha richiesto lo storno delle fatture insolute, il rimborso delle somme pagate e non dovute, un indennizzo per il malfunzionamento e per la mancata risposta ai reclami. Con successiva memoria di replica, precisava le proprie istanze, chiedendo lo storno totale degli insoluti; un indennizzo ex art. 6 c.1 delibera 347/18/CONS per malfunzionamento totale del servizio voce e del servizio dati nel periodo 18/02/2018-21/06/2018 per complessivi €1.488,00; un indennizzo di €100,00 per mancato/tardivo riscontro ai reclami e le spese di procedura.

2. La posizione dell'operatore

L'operatore Vodafone, nella memoria difensiva, eccepisce l'assoluta infondatezza, in fatto oltre che in diritto, delle richieste avanzate da parte ricorrente, in quanto nessuna anomalia è stata riscontrata nella gestione delle problematiche oggetto del presente procedimento di definizione. Nello specifico, rappresenta di aver correttamente gestito le segnalazioni inoltrate dall'utente con annessa risoluzione positiva delle medesime. Nel merito, eccepisce, in base a quanto stabilito dalla Delibera 353/2019/CONS, articolo 20, comma 4, l'inammissibilità di ogni richiesta risarcitoria del danno, espressamente esclusa dalla normativa Agcom, e delle richieste avanzate a titolo di indennizzo, storno e rimborso. L'operatore conclude, quindi, per il rigetto delle domande ex adverso avanzate in quanto infondate in fatto ed in diritto.

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 domanda dell'istante è parzialmente fondata, nei limiti di cui appresso. Le carenze

istruttorie di parte istante, che non forniva alcun riscontro documentale alle proprie doglianze, venivano supplite dall'operatore, che in allegato alla propria memoria difensiva, depositava screenshot contenente il dettaglio degli interventi tecnici eseguiti sulla linea dell'istante. In effetti, da tali schermate si evince che in data 27.03.2018 risulta una segnalazione per guasto del modem, che risulta chiusa in data 18.04.2018 a seguito della sostituzione del dispositivo. A tale sostituzione, seguiva un ulteriore intervento di sostituzione modem in data 09/05/2018, il che rende plausibile che il disservizio sia proseguito ininterrottamente a far data dalla prima segnalazione in data 27.03.2018. In seguito, l'istante effettuava un'ulteriore segnalazione di guasto del 18/06/2018, gestita con intervento tecnico solo il successivo 21/06/2018. Complessivamente, i giorni di disservizio erano pari a 48, ragion per cui deve essere disposto un indennizzo ai sensi dell'art. 6 del Regolamento Indennizzi nella misura di euro 576,00. L'indennizzo giornaliero è pari ad euro 6 per ogni servizio non accessorio, il che comporta che il malfunzionamento dei servizi voce e dati determini un indennizzo pari ad euro 12 per die da moltiplicare per i giorni complessivi di malfunzionamento. Deve inoltre essere disposto lo storno totale degli importi addebitati nel periodo dal 27.03.2018 al 9.05.2018. Allo stesso tempo, deve essere altresì oggetto di storno integrale la fattura AL16722287 del 06/09/2019, che ha addebitato all'istante l'importo di € 250,22 recante "corrispettivi per recesso/disattivazioni" e "contributi di attivazione". Non vi è prova infatti che al momento della conclusione del contratto l'istante abbia ricevuto alcuna informativa dell'addebito di tali voci di costo in occasione dell'esercizio del recesso, come previsto dalla delibera 487/18/CONS: "34. Le spese relative al recesso o al trasferimento dell'utenza ad altro operatore devono essere rese note al momento della pubblicizzazione dell'offerta e in fase di sottoscrizione del contratto. Tra queste rientrano: i) le spese imputate dall'operatore a fronte dei costi realmente sostenuti per provvedere alle operazioni di dismissione e trasferimento della linea; ii) le spese relative alla restituzione degli sconti; iii) le spese relative al pagamento in una o più soluzioni delle rate relative alla compravendita di beni e servizi offerti congiuntamente al servizio principale". Medesime considerazioni valgono per l'addebito del contributo di attivazione, riconosciuto illegittimo sia dalla sentenza del Consiglio di Stato n. 4773/2015, che dalla delibera 487/18/CONS dell'Autorità: "31. Resta valido il divieto che emerge dalla sentenza del Consiglio di Stato n. 4773/2015 che non consente agli operatori "d'inserire fra i costi richiesti per la disattivazione anche costi che sono ad essa estranei o non pertinenti come quelli sostenuti per l'attivazione del servizio, anche se non addebitati all'utente nel corso del rapporto". Nulla deve essere disposto in merito alla richiesta di indennizzo per la mancata risposta ai reclami dell'istante, dal momento che il reclamo cui fa riferimento l'istante, ossia quello del 27.03.2018, è stato prontamente risolto per *facta concludentia* dall'operatore in data 18.04.2018, con la sostituzione del dispositivo non funzionante. Infine, con riguardo all'istanza relativa al rimborso delle spese della procedura, alla luce delle Linee Guida di cui alla delibera 276/13/CONS, appare congruo ed equo liquidare in favore dell'istante (assistito da un avvocato) la somma di € 50,00, importo che, visto l'esito della fase di definizione, va posto ad esclusivo carico di Vodafone Italia S.p.A.

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 Lxxx S. nei confronti dell'operatore Vodafone Italia S.p.A, che pertanto è tenuto al pagamento di un indennizzo per i disservizi lamentati pari ad euro 576,00, allo storno totale degli importi addebitati nel periodo dal 27.03.2018 al 9.05.2018, allo storno della fattura AL16722287 del 06/09/2019 ed al rimborso delle spese di procedura nella misura di € 50,00.

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, 16/6/2023

f.to

Il Dirigente

Dott. Roberto Rizzi

Il Presidente

Avv. Maria Cristina Cafini