

DELIBERA 41/2023/CRL/UD del 27/01/2023
M. CXXX / VODAFONE ITALIA SPA (HO.MOBILE - TELETU)
(GU14/160308/2019)

Il Corecom Lazio

NELLA riunione del 27/01/2023;

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 M.CXXX del 06/08/2019 acquisita con protocollo n. 0349658 del 06/08/2019;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'utente, titolare di utenza fissa privata Vodafone c.c. o n. contratto 23553xxxxx, nell'istanza presentata in data 06/08/2019 ha rappresentato quanto segue: "Dal 23/01/2019 il servizio e' stato nuovamente sospeso senza alcun tipo di preavviso dal gestore Vodafone. Ho sporto ripetuti reclami presso il numero verde Vodafone senza ottenere alcun tipo di riscontro risolutivo al disservizio. Il servizio è stato poi ripristinato il 25 febbraio 2019 ma nuovamente sospeso il 16.04.2019 per essere poi riattivato il 25 maggio 2019 in seguito a richiesta emanazione provvedimento GU5 collegato sempre all'istanza di conciliazione UG/81906/2019. Inoltre, dal 1 marzo al 15 aprile il servizio è stato mal funzionante". L'utente ha presentato istanza di conciliazione presso il Corecom, conclusasi con verbale negativo il 22/07/2019 (UG/81906/2019). L'utente ha segnalato nell'istanza di definizione i seguenti disservizi: a) Sospensione amministrativa dell'utenza (Data sospensione: 23/01/2019, Data riattivazione: 25/02/2019) b) Malfunzionamento della linea (Data reclamo: 10/03/2019, Data risoluzione: 15/04/2019) c) Mancata/tardiva risposta a reclami (Data reclamo: 23/01/2019, Data riscontro: Non risolto) d) Sospensione amministrativa dell'utenza (Data sospensione: 16/04/2019, Data riattivazione: 25/05/2019) Ha quindi chiesto: a) Indennizzo per sospensione amministrativa del servizio b) Storno dell'insoluto c) Indennizzo per mancata risposta ai reclami d) Spese di procedura

2. La posizione dell'operatore

Nel corso del procedimento l'operatore controparte ha avanzato le seguenti argomentazioni contenute nella memoria del 17/10/2019: a) In merito alla sospensione amministrativa dell'utenza ne conferma la legittimità alla luce del fatto che l'utente ha omesso integralmente il pagamento delle fatture emesse da settembre 2018 a settembre 2019 (dettaglio fatture in All.2 della memoria). La decisione dell'utente di interrompere del tutto il pagamento è illegittima e arbitraria dal momento che la contestazione di alcune voci non lo giustifica né esonera dal pagamento delle voci non contestate (Del. 664/06/CONS). A fronte del manifesto inadempimento del cliente l'operatore ribadisce la legittimità della sospensione del servizio telefonico – per le sole chiamate in uscita – conformemente a quanto previsto dall'art. 10.7 delle allegate Condizioni generali di contratto (All.3 della memoria). b) In merito al malfunzionamento della linea l'operatore dichiara che da una verifica eseguita sui sistemi, non risultano disservizi nei periodi indicati dall'utente. Risultano due segnalazioni rispettivamente del 12/04/2019 e 1/07/2019 risolte rispettivamente il 19/04/2019 e l'8/07/2019. c) In merito alla mancata risposta ai reclami afferma che non risultano reclami insoluti.

3. Motivazione della decisione

All'esito delle risultanze istruttorie si ritiene che le richieste dell'istante siano parzialmente accoglibili per le motivazioni di seguito illustrate. Per quanto riguarda il punto a) relativo alla sospensione amministrativa dell'utenza, l'utente dichiara di aver avuto una sospensione senza preavviso dal 23/01/2019 al 24/02/2019 (il 25 è stata riattivata a seguito di provvedimento temporaneo del Corecom) e dal 16/04/2019 al 24/05/2019 (il 25/05/2019 è stata riattivata a seguito di provvedimento temporaneo del Corecom). L'operatore nella memoria del 17/10/2019 conferma la legittimità della sospensione motivandola con la morosità dell'utente protratta per un anno (dettaglio fatture insolute in All.2 della memoria). Sospensione per morosità che trova fondamento nell'art. 10.7 delle Condizioni generali del contratto (All. 3 della memoria). Se da un lato è incontestabile, come sostiene l'operatore, che l'utente è tenuto al pagamento degli importi fatturati, che il rifiuto non può trovare giustificazione negli eventuali disagi sopportati e che, se anche l'utente reclamasse voci di spesa, sarebbe comunque tenuto al pagamento degli importi non contestati, d'altro lato la Del.347/18/CONS all'art. 5 chiaramente afferma essere illegittima la sospensione amministrativa del servizio senza preavviso e, in caso ciò accada, sanziona gli operatori con l'obbligo di corrispondere un indennizzo, per ciascun servizio non accessorio, pari a euro 7,50 per ogni giorno di sospensione. Da ciò discende che la richiesta indennitaria dell'utente è accoglibile. L'operatore oltretutto non ha dato prova di aver assolto all'obbligo di preavviso di sospensione o di risoluzione dell'utenza ma anzi ha posto a garanzia della legittimità del suo operato la disposizione contraria di cui all'art. 10.7 della Condizioni generali del contratto nella parte in cui dispone ".....In caso di inadempimento totale o parziale del Cliente all'obbligo di pagamento delle fatture, l'Azienda potrà sospendere l'erogazione dei Servizi con riferimento ai quali il Cliente si è reso inadempiente". Ai sensi della Del. 347/08 e del combinato disposto dell'art. 12 e art. 8, co. 5 della De. 179/03/CISP sarà l'operatore a dover adeguare le Condizioni generali del contratto introducendo un congruo preavviso per la sospensione amministrativa del servizio e prevedendone il divieto in pendenza di un procedimento di conciliazione. In conclusione, l'indennizzo che l'operatore dovrà corrispondere per 73 giorni di sospensione è pari a 547,50. Essendo due i servizi sospesi (voce e Internet) la somma è raddoppiata. Per quanto riguarda il punto b) relativo al malfunzionamento della linea nel periodo dall'1/03/2019 al 15/04/2019 l'utente non dettaglia ulteriormente e non fornisce elementi tali da far comprendere il tipo di malfunzionamento. Sostiene di aver fatto reclamo in data 10/03/2019 e che il problema è stato risolto in data 15/04/2019. L'operatore dal canto suo in merito al malfunzionamento della linea dichiara che da una verifica eseguita sui sistemi, non risultano disservizi nei periodi indicati dall'utente. Risultano due segnalazioni dell'utente rispettivamente del 12/04/2019 risolte il 19/04/2019 attraverso la riconfigurazione del modem e router, e un'altra segnalazione dell'1/07/2019 risolta l'8/07/2019 con la riconfigurazione della linea (All.1 della memoria). Le segnalazioni sono state risolte nel termine previsto dalle Condizioni generali del contratto. Non risultano altre segnalazioni di malfunzionamento del servizio voce tale da farle ritenere costanti. In conclusione, sul punto b) relativo a malfunzionamenti della linea non può

essere accolta la richiesta indennitaria dell'utente. Non viene accolta la richiesta di storno dell'insoluto nel periodo del malfunzionamento. Per quanto riguarda il punto c) relativo all'indennizzo per mancata risposta a reclami l'utente dichiara di aver fatto un reclamo in data 23/01/2019 ma non c'è nel fascicolo alcuna prova del reclamo. Le altre segnalazioni e reclami risultano definiti entro i termini. In merito al punto d) relativo alla richiesta di rimborso delle spese di procedura, tenuto conto dei criteri di valutazione di cui all' art.5.4 della Del. 276/2013, le spese di procedura vengono integralmente compensate tra le parti.

Per tutto quanto sopra esposto,

IL CORECOM LAZIO

DELIBERA

Articolo 1

1. Di accogliere parzialmente l'istanza del ricorrente M. CXXX nei confronti della società Vodafone Italia Spa, che pertanto è tenuta a pagare in favore dell'istante la somma complessiva di € 1.095 a norma dell'art.5 del nuovo Regolamento indennizzi (allegato A alla delibera n. 347/18/CONS). Spese di procedura compensate.

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, 27 – 01 - 2023

Il Dirigente

Dott. Roberto Rizzi

Il Presidente

Avv. Maria Cristina Cafini

F.to