

## **DELIBERA N. 76/20/Corecom Toscana**

### **DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA**

**xxxxx / Vodafone Italia S.p.A.**

**(GU14/111903/2019)**

#### **Il Corecom della Regione Toscana**

NELLA riunione del 20 luglio 2020;

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 modificato 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*”, di seguito denominato *Regolamento*, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 353/19/CONS;

VISTA la legge regionale Toscana 25 giugno 2002, n. 22 “*Norme e interventi in materia di informazione e comunicazione. Disciplina del Comitato Regionale per le Comunicazioni*”, in particolare l’art. 30, e il “*Regolamento Interno di organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni*” (ex art. 8 legge regionale 1° febbraio 2000, n. 10);

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 della Toscana in data 16 gennaio 2018”, e in particolare l’art. 5, comma 1, lett. e);

VISTO il decreto del Segretario Generale n. 5 del 26 aprile 2018 avente ad oggetto “*Assetto organizzativo del Consiglio regionale*”, con il quale è stato definito il nuovo assetto organizzativo del Consiglio Regionale della Toscana e con il quale è stato conferito alla Dott.ssa Cinzia Guerrini l’incarico di responsabile del “*Settore Biblioteca e documentazione. Archivio e protocollo. Assistenza generale al Corecom*”, con decorrenza 3 maggio 2018;

VISTA l’istanza di xxxx del 16/04/2019 avente numero di protocollo 0168100 del 16/04/2019;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

### **1. La posizione dell’istante.**

L’istante, titolare dell’utenza *business* n. 0583 582xxxx, lamenta il “*distacco ingiustificato sia della linea internet che della linea telefonica da giovedì 06/09 u.s.*” e, per tale motivo, di avere riportato “*ingenti danni non potendo ricevere prenotazioni e ordini dai clienti*”. In ordine a tale disservizio, l’istante richiede l’indennizzo di €1.000,00.

### **2. La posizione dell’operatore.**

L’operatore Vodafone Italia S.p.A., nei termini stabiliti dal vigente regolamento di cui all’allegato A alla Delibera n. 203/18/CONS e successive modifiche, ha presentato una memoria nella quale ha rappresentato che sull’utenza n. 0583 582xxxx venivano aperti 3 ticket tecnici: il primo in data 6 settembre 2018 “*chiuso il 07/09 per rientro del disservizio, come dichiarato dal cliente, il secondo aperto il 10/09 e chiuso l’11/09, il terzo del 11/09 chiuso il 14 con sostituzione Vodafone station*”. L’operatore ha quindi evidenziato che tutti i reclami “*risultano correttamente gestiti nei tempi previsti*” dalla propria carta del cliente.

### **3. Motivazione della decisione.**

*In primis* si rileva che ai sensi dall’articolo 20, del vigente “*Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche*”, la liquidazione del danno esula dalle competenze dell’Autorità. Pertanto, la circostanza che l’istante riferisce di aver riportato “*ingenti danni non potendo ricevere prenotazioni e ordini dai clienti*” a seguito del disservizio subito, non può trovare accoglimento in questa sede, se non in termini di corresponsione degli indennizzi di cui al Regolamento approvato con Delibera Agcom n. 73/11/CONS, come modificato da ultimo dalla Delibera Agcom n. 347/18/CONS.

Nel merito, si evidenzia che l’utente ha lamentato l’indebita sospensione del servizio senza tuttavia circoscrivere il lasso temporale di riferimento e senza allegare alcuna documentazione, neppure un reclamo, che comprovasse le proprie richieste.

L'istanza, infatti, non è circostanziata e la vicenda oggetto della controversia è ricostruita sulla base di quanto esposto dall'operatore nella memoria versata in atti, il cui contenuto non è stato contraddetto in alcun modo dall'istante che avrebbe potuto avvalersi della possibilità, riconosciuta dal citato Regolamento, di depositare a propria difesa ulteriori note di replica, e contestare quanto eccepito dall'operatore.

In difetto di ciò, invece, si ritiene incontestato quanto rilevato dall'operatore medesimo.

Ciò posto, la *“Carta del cliente”* dell'operatore individua come termine entro cui effettuare la soluzione dei malfunzionamenti nel *“quarto giorno lavorativo successivo a quello in cui è pervenuta la segnalazione”*.

Sulla base di quanto rappresentato da Vodafone Italia S.p.A. e non contraddetto dall'utente medesimo, i disservizi che hanno interessato l'utenza n. 0583 582666 sono stati gestiti e risolti nei termini previsti dalle disposizioni della menzionata Carta del Cliente che, unitamente alle condizioni generali di contratto e del piano tariffario, regola il rapporto contrattuale tra l'operatore e l'istante.

UDITA la relazione del Dirigente, svolta su proposta del Presidente;

## **DELIBERA**

### **Articolo 1**

Il Corecom Toscana rigetta l'istanza presentata da xxxxx in persona del legale rappresentante pro tempore, nei confronti di Vodafone Italia S.p.A.

Ai sensi dell'articolo 20, comma 3, del citato Regolamento il provvedimento di definizione della controversia costituisce un ordine dell'Autorità 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 delibera è notificata alle parti e pubblicata sul sito *web* dell'Autorità.

Firenze, 20 luglio 2020

Il Segretario  
*Cinzia Guerrini*

Il Presidente  
*Enzo Brogi*

Documento prodotto in originale informatico e firmato digitalmente ai sensi del “Codice dell'Amministrazione Digitale” (D.Lgs. n. 82/2005 e s.m.i.)