

DELIBERA N. 34/2023

**XXXXXXXXXX / VODAFONE ITALIA SPA (HO.MOBILE -TELETU)
(GU14/569063/2022)**

Il Corecom Basilicata

NELLA riunione del Corecom Basilicata del 20/10/2023;

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. 358/22/CONS;

VISTA la legge regionale 27 marzo 2000, n. 20, recante “*Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato Regionale per le Comunicazioni – Co.Re.Com.*”;

VISTA la delibera n. 339/18/CONS, del 12 luglio 2018, recante “*Regolamento applicativo sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche tramite piattaforma Concilia-Web, ai sensi dell’articolo 3, comma 3, dell’Accordo Quadro del 20 novembre 2017 per l’esercizio delle funzioni delegate ai Corecom*”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 670/20/CONS;

VISTA la delibera n. 427/22/CONS del 14 dicembre 2022 recante: “*Approvazione dell’accordo quadro tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblies legislative delle Regioni e delle Province autonome, concernente l’esercizio delle funzioni delegate ai Comitati regionali per le comunicazioni*”, sottoscritto il 20 dicembre

2022, ed in particolare l'articolo 8 il quale dispone che lo stesso Accordo Quadro, di durata quinquennale, e le relative Convenzioni tra l'Autorità e le singole Regioni/Consigli regionali, da stipularsi entro il 31 marzo 2023, hanno comunque effetto a far data dal 1° gennaio 2023;

VISTA la nuova Convenzione per il conferimento e l'esercizio della delega di funzioni ai Comitati Regionali per le Comunicazioni, sottoscritta rispettivamente in data 14/02/2023, 27/02/2023 e 8/3/2023 dall'Autorità per le Garanzie nelle comunicazioni, dal Comitato regionale per le comunicazioni della Basilicata e dal Consiglio Regionale della Basilicata;

VISTA l'istanza di XXXXXXXXXXXX del 30/11/2022 acquisita con protocollo n. 0339034 del 30/11/2022;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

Il sig. XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX, quale titolare di un contratto di linea ADSL e fonia n. 0XXXXXXXX17 con Vodafone S.p.A, mediante formulario UG/512257/2022, si rivolgeva al Co.re.com. di Basilicata rappresentando che dal 30 gennaio 2022 sino al 18 marzo 2022 ha subito un'interruzione totale della linea telefonica e ADSL connessa alla propria attività di B&B.

In sede conciliativa, il sig. XXXXXX richiedeva l'indennizzo per ogni servizio interrotto, ossia per telefonia e ADSL, commisurato alla durata dell'interruzione, per la complessiva somma di Euro 600,00.

All'udienza di conciliazione, svoltasi in data 29/11/2022, dinanzi al funzionario Co.re.com. responsabile del procedimento, veniva redatto un verbale di mancato accordo.

Pertanto, in data 30/11/2022, l'utente depositava un'istanza di definizione della controversia dinanzi al Co.re.com. della regione Basilicata, nella quale, riportandosi al formulario UG, chiedeva:

i) l'indennizzo per ogni servizio interrotto, ossia per telefonia e ADSL, commisurato alla durata dell'interruzione quantificato in complessivi Euro 600,00, successivamente ridotto in sede di controdeduzioni ad Euro 414,00.

La posizione della parte istante a seguito delle memorie di Vodafone.

A seguito di quanto esposto dall'operatore, in data 26/01/2023, l'istante depositava memorie controdeduttive in merito alle quali evidenzia che, stante il disservizio per cui oggi è causa, il medesimo, nel periodo dal 30/01/2022 sino al 17/03/2022, si è dovuto

riorganizzare con un'altra rete internet ADSL e fonia prettamente funzionante. Atteso ciò, l'istante come sopra cennato chiede e riduce la quantificazione dell'indennizzo in Euro 6,00 pro die, per il disservizio collegato alla linea telefonica, ed Euro 3.00 pro die, per il disservizio collegato alla linea ADSL.

Pertanto, l'istante modifica l'istanza precedentemente formulata e riduce la richiesta di indennizzo ad Euro 414,00 od eventualmente, la minor somma che verrà riconosciuta, attesa già la somma di Euro 150,00 ricevuta a titolo di indennizzo dall'operatore Vodafone.

2. La posizione dell'operatore

L'Operatore Vodafone Italia S.p.A. con memoria difensiva del 04/01/2023 rappresenta precipuamente l'assenza di qualsivoglia responsabilità per le doglianze descritte dall'Utente, in quanto – a sua detta – nessuna anomalia è stata riscontrata nell'erogazione del servizio fornito a favore dell'utente.

In particolare, in sede di negoziazione Vodafone deduce di aver già accreditato in fattura in favore dell'istante l'importo di Euro 150,00 (fattura n. AXXXXX61 dell'allegato 1 depositato da Vodafone).

Nel merito, l'operatore chiede il rigetto della domanda formulata ai sensi e per gli effetti ex art. 20, comma 4, della Delibera 390/2021CONS. Oltre a ciò, asserisce di non aver mai ricevuto reclami da parte del cliente e che pertanto, ai sensi e per gli effetti dell'art. 14, comma 4, della Delibera 347/18/CONS, l'indennizzo è escluso se l'utente non ha segnalato il disservizio all'operatore entro tre mesi dal momento in cui ne è avvenuto a conoscenza o avrebbe potuto venirne a conoscenza secondo l'ordinaria diligenza.

Di conseguenza, la Vodafone Italia S.p.a. insiste per il rigetto delle odierne richieste, ritenendole infondate, sia in fatto, che 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 validamente proponibile.

Nel caso di specie, l'utente deduce di aver subito un'interruzione della linea telefonica e ADSL a far data dal 30/01/2022 sino al 17/03/2022, ossia per 46 giorni, lasso temporale nel quale, il medesimo ha dovuto provvedere a riorganizzare il proprio assetto organizzativo di affittacamere con ulteriore linea telefonica e ADSL funzionanti. Dette doglianze venivano rappresentate dall'istante, giusti reclami rispettivamente nelle date del 9/02/2022, del 15/2/2022 e del 17/03/2022 (siccome consta dall'allegato depositato anche in sede conciliativa dal sig.XXXXXX).

L'operatore, di contro, da una parte deduce di aver provveduto al rimborso forfettario di una somma (Euro 150/00) liquidata a titolo di ristoro, ma dall'altra, riporta quanto previsto e disciplinato dall'art. 20, comma 4, della delibera 390/2021/CONS, in base al quale "L'Organo Collegiale, ove riscontri la fondatezza dell'istanza, con il provvedimento che definisce la controversia ordina all'operatore di adottare le misure necessarie a far cessare la condotta lesiva dei diritti dell'utente e, se del caso, di effettuare rimborsi di somme risultate non dovute nonché di corrispondere gli indennizzi nei casi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità. Se non diversamente indicato, il termine per ottemperare al provvedimento è di trenta giorni dalla notifica dello stesso."

Ciò posto, occorre rammentare che per quanto attiene il caso di specie, seppur in via istruttoria non è stato depositato il contratto stipulato con Vodafone e le condizioni generali del medesimo, è la stessa Vodafone in sede di risoluzione a riconoscere rispettivamente:

- (i) di aver risolto in data in data 15.2.2022 la problematica lamentata dall'utente in data 9.2.2023;
- (ii) di aver liquidato la somma di Euro 150/00 a titolo di indennizzo;
- (iii) di aver riscontrato con missiva del 21/3/2022 le segnalazioni inviate dall'utente in merito ai malfunzionamenti in parola. Riscontro con il quale l'operatore conferma che "... è stato ripristinato il corretto funzionamento della linea associata all'utenza 0XXXXXX7, come da segnalazione TTM000015632218...".

Parimenti è l'utente (cfr. PEC del 15.2.2022) rispettivamente a:

- qualificare come "tecnica" la causa del disservizio chiedendo a Vodafone di intervenire per la "sostituzione cavi in rame, giunti di collegamento elettrico, piastre in cabine ecc.";
- indicare nella propria istanza l'utenza in parola come "private" e cioè non aziendale.

Non trova riscontro, pertanto, quanto dedotto da Vodafone circa la mancata ricezione di reclami/segnalazioni da parte dell'utente. Un indennizzo risulta pertanto dovuto. Segnatamente: - calcolando in 36 i giorni intercorrenti tra la data del reclamo (9.2.2022) e quello di avvenuto ripristino del servizio (17.3.2022); - applicando i coefficienti di cui al punto 6.1 della tabella indennizzi AGCOM delib. 347/18/CONS i quali relativamente alla "completa interruzione del servizio per motivi tecnici" quantifica per gli utenti privati l'indennizzo in parola in Euro 6/giorno a far data dal reclamo maggiorata di 1/3 per "internet a banda ultra larga" e così per complessivi euro 8 per giorni. Applicando i criteri di cui sopra si avrà: 8 Euro (indennizzo giornaliero) x 36 (giorni di disservizio) si riconosce in favore del Sig. XXXXX l'indennizzo complessivo di Euro 288/00 al lordo di quanto l'operatore ha già riconosciuto parzialmente una somma pari ad Euro 150,00 a titolo di indennizzo con fattura n. AXXXXXX61. Così per un totale – a titolo di indennizzo

– di Euro 138/00.

Nulla sulle spese di procedura in quanto non espressamente richieste nel formulario introduttivo dell'odierno giudizio di definizione.

DELIBERA

Articolo 1

1. Alla luce delle considerazioni sin qui svolte e della documentazione prodotta dalle parti, vista la relazione istruttoria dell'esperto giuridico Avv. XXXXX, si propone, in parziale accoglimento dell'istanza avanzata in data 30/11/2022 dal sig. XXXXX, che l'Operatore provveda:

a) a riconoscere, mediante assegno o bonifico bancario intestato all'istante, la somma di euro 138,00 (centotrentotto,00) a titolo di indennizzo per l'interruzione della linea telefonica e ADSL per la durata di 36 giorni, atteso che con fattura n. AXXXXXX1 l'operatore Vodafone ha riconosciuto una somma pari ad euro 150,00 versata a titolo di indennizzo omnicomprensivo di ogni disagio occorso.

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 delibera è notificata alle parti e pubblicata sul sito *web* dell'Autorità.

Potenza, 20/10/2023

IL PRESIDENTE

dr. Antonio Donato Marra

