

DELIBERA 353/2023/CRL/UD del 21/07/2023
Pxxx P. / VODAFONE ITALIA SPA (HO.MOBILE - TELETU)
(GU14/435344/2021)

Il Corecom Lazio

NELLA riunione del 21/07/2023;

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 **Pxxx P.** del 21/06/2021 acquisita con protocollo n. 0274775 del 21/06/2021;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

Con l'istanza di definizione l'istante lamentava che: “Già clienti da diversi mesi, in data 19.12.2018 abbiamo segnalato, con apertura ticket n° 36918, errato instradamento in ingresso segnalatoci da diversi Clienti a cui risultava impossibile contattarci. Nonostante la conferma del ticket aperto, il problema non veniva risolto e non abbiamo ricevuto risposte ai reclami formali fatti tramite pec in data 14 gennaio 2019, 22 marzo 2019 e 4 aprile 2019. Per tale inadempienza e per il persistere del disservizio, ci siamo visti costretti a cambiare operatore”. Sugli assunti premessi ha chiesto: “Indennizzo per disservizio (Oltre 5 mesi) indennizzo per mancata risposta a reclami storno fatture insolute”, quantificando le proprie richieste in € 800,00.

2. La posizione dell'operatore

Si costituiva Vodafone Italia S.p.a. (Ho.Mobile - Teletu), deducendo preliminarmente “l'inammissibilità e l'improcedibilità di eventuali richieste, anche economiche, formulate nel formulario GU14 che non siano coincidenti con quelle avanzate nell'istanza di conciliazione”. Proseguiva, sostenendo “l'infondatezza, in fatto oltre che in diritto, delle richieste avanzate da parte ricorrente in quanto nessuna anomalia è stata riscontrata nell'erogazione del servizio. L'odierna esponente, difatti, pone in rilievo gestito, con esito positivo ed entro le tempistiche previste dalla normativa di settore, le segnalazioni inviate dall'utente (cfr. all. 1)”. Venendo al merito della questione, eccepiva “che in base a quanto stabilito dalla Delibera 353/2019/CONS, articolo 20, comma 4, ‘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’. Ne deriva, pertanto, l'inammissibilità di ogni richiesta risarcitoria del danno, espressamente esclusa dalla normativa Agcom, e delle richieste avanzate a titolo di indennizzo, storno e rimborso. Manca, inoltre, una qualsiasi imputazione ad una specifica norma del Contratto, della Carta dei servizi nonché delle Delibere AGCOM, così come richiesto, invece, dalla suddetta Delibera. Né, tanto meno, la parte ricorrente ha prodotto prove a sostegno della propria tesi che possano, conseguentemente, comportare una dichiarazione di responsabilità del gestore odierno scrivente”. Concludeva sul punto chiedendo il rigetto della domanda di indennizzo. Sotto un altro profilo, l'operatore sosteneva il rigetto dell'istanza “poiché lo stesso non ha evitato, come avrebbe potuto usando l'ordinaria diligenza, il verificarsi del lamentato

danno”, invocando l’applicabilità dell’art. 1227 c.c. nell’ipotesi venisse ravvisato il diritto all’indennizzo da parte dell’istante. Infine, deduceva che “sotto il profilo amministrativo e contabile si precisa che l’utente è attualmente disattivo e risulta essere tuttora presente un insoluto di euro 606,30”. Concludeva, pertanto, Vodafone Italia S.p.a. (Ho.Mobile - Teletu) reiterando “le eccezioni più sopra indicate, contestando, altresì, le affermazioni dell’utente e, soprattutto, le richieste di indennizzo, storno e rimborso con conseguenziale, integrale, rigetto delle domande ex adverso avanzate in quanto infondate in fatto ed in diritto per i motivi esposti in narrativa”, producendo in allegato la schermata di ticket tecnici.

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. Prima di entrare nel merito della questione si rileva anzitutto che, ai sensi dell’Art. 19 comma 4 del Regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti (L’Autorità, con il provvedimento che definisce la controversia, ove riscontri la fondatezza dell’istanza, può condannare l’operatore ad effettuare rimborsi di somme risultate non dovute o al pagamento di indennizzi nei casi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, nonché nei casi individuati dalle disposizioni normative o da delibere dell’Autorità) l’oggetto della pronuncia esclude ogni richiesta risarcitoria. Tuttavia, contrariamente a quanto sostenuto dall’operatore, l’istante non presentava richieste risarcitorie. La richiesta dell’istante può trovare PARZIALE accoglimento per le ragioni che seguono. Risultano in atti diversi reclami inoltrati dall’istante a far data dal 19.12.2018 ed aventi ad oggetto un disservizio in entrata sulla linea fissa nonché lentezza della navigazione. In merito alla doglianza relativa al presunto malfunzionamento della connessione dati, occorre circoscrivere suddetta doglianza alla fattispecie disciplinata dall’art. 6, comma 2, del Regolamento indennizzi (“Indennizzo per malfunzionamento del servizio”). Trattandosi di lentezza e/o malfunzionamento della connessione, l’utente avrebbe dovuto seguire la procedura prevista dal quadro regolamentare costituito dalle Delibere n. 131/06/CSP, 244/08/CSP in materia di qualità e carte dei servizi di accesso a internet da postazione fissa, come delineatosi a seguito delle modifiche introdotte dalle delibere 149/07/CSP, 400/10/CONS e 151/12/CONS, in base al quale sussiste l’obbligo del fornitore di specificare la velocità minima del servizio dati, risultante dalle misurazioni effettuate. In altri termini, gli operatori devono rendere nota la velocità minima reale di accesso alla rete con il collegamento Adsl. Conseguentemente, l’art. 8, comma 6, della Delibera 244/08/CSP, dedicato alla “Verifica della qualità di servizio resa ad uso dell’utente finale” testualmente dispone che “Qualora l’utente riscontri valori misurati degli indicatori peggiorativi rispetto a quelli di cui sopra può presentare, entro 30 giorni dalla data in cui ha effettuato la misura, mediante il servizio di cui al comma 1, un reclamo circostanziato all’operatore, allegandovi la certificazione attestante la misura effettuata, rilasciata per conto dell’Autorità. Ove non riscontri il ripristino dei livelli di qualità del servizio entro trenta giorni dalla presentazione del predetto reclamo, l’utente ha facoltà

di recedere senza penali dal contratto per la parte relativa al servizio di accesso a Internet da postazione fissa, con un preavviso di un mese, mediante comunicazione inviata all'operatore con lettera raccomandata o messaggio di posta elettronica certificata". Stante la decorrenza della messa a disposizione degli utenti finali dello strumento di test di velocità sul sito www.misurainternet.it – Sistema certificato Nemesys (ottobre 2010), le segnalazioni e reclami addotti relativi alla lentezza del collegamento, avrebbero dovuto essere supportati dal previo espletamento da parte dell'utente della procedura di cui al citato art.8 comma 6, Delibera 244/08/CSP. Mancando agli atti il test Ne.Me.Sys, non è possibile riconoscere a favore dell'utente alcun indennizzo per l'asserito malf funzionamento del servizio ADSL. Quanto al servizio di ricezione chiamate in entrata, invece, ci sono agli atti diversi reclami dal 19.12.2018 fino al 4.4.2019 data di migrazione della linea. Il gestore non fornisce prova di avere riscontrato i reclami inoltrati risolvendo il disservizio. Spetta, pertanto, all'istante l'indennizzo di cui all'art. 6, comma 2, del regolamento indennizzi dal 19.12.2018 al 4.4.2019 (data di migrazione della linea) per 107 gg per € 3,00 per un totale di € 321,00. All'istante spetta, pure, l'indennizzo di cui all'art. 12 del Regolamento nella misura massima di € 300,00 a titolo di indennizzo di mancata risposta al reclamo.

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. **Pxxx P.** nei confronti della società Vodafone spa, che pertanto è tenuta a corrispondere all'istante le seguenti somme maggiorate degli interessi legali dalla domanda al soddisfo:

- € 321,00 ex art. 6, comma 2, del Regolamento indennizzi
- € 300,00 ex art. 12 del Regolamento indennizzi.

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, 21/07/2023

f.to

Il Dirigente

Dott. Roberto Rizzi

Il Presidente

Avv. Maria Cristina Cafini