

DELIBERA N. 192/2020

**XXX / VODAFONE ITALIA X (HO. MOBILE - TELETU)
(GU14/182185/2019)**

Il Corecom Emilia- Romagna

NELLA riunione del Corecom Emilia- Romagna del 22/12/2020;

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*”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 353/19/CONS;

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*”;

VISTA la l.r. 30 gennaio 2001, n. 1, recante “*Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (Co.Re.Com.)*”;

VISTA la Convenzione per il conferimento della delega di funzioni ai Comitati regionali per le comunicazioni sottoscritta in data 28 dicembre 2017;

VISTO l'Accordo quadro sottoscritto il 28 novembre 2017 fra l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative e delle regioni e delle Province autonome;

VISTA l'istanza di XXX del 01/10/2019 acquisita con protocollo n. 0415700 del 01/10/2019;

VISTA la relazione istruttoria della Responsabile del Servizio, dott.ssa Rita Filippini;

UDITA l'illustrazione svolta nella seduta del 22/12/2020;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

A seguito dell'udienza di conciliazione, tenutasi in data in data 10.07.2019, l'istante ha presentato istanza di definizione in data 01.10.2019. L'istante lamenta il malfunzionamento della linea fissa sin da inizio contratto in data 9.03.2017 e afferma di avere costantemente effettuato segnalazioni all'operatore tramite chiamate al 190, risultanti nel tabulato chiamate delle fatture depositate da Vodafone, a seguito della richiesta dell'istante. Pur non risolvendo il malfunzionamento, dal mese di dicembre 2017 sino a giugno 2018 l'operatore fatturava un canone ridotto che poi ha aumentato nuovamente. L'utente ha quindi sospeso i pagamenti delle fatture sino al momento in cui ha inviato il recesso dal contratto in data 16.01.2019. Anche il recesso si evince dalle fatture prodotte agli atti da Vodafone.

L'istante chiede a) lo storno integrale dell'insoluto, compresa la fattura contenente l'addebito per recesso anticipato; b) il ritiro della pratica di recupero del credito senza spese a suo carico; c) l'indennizzo per malfunzionamento dal 15.01.2018 sino alla fine del ciclo di fatturazione.

Nelle controdeduzioni l'istante precisa di avere richiesto l'indennizzo per il malfunzionamento della linea dal 15.01.2018 solo in via prudenziale, pur dovendosi comunque considerare anche le precedenti segnalazioni del 2017, per la cui prova chiede che l'operatore depositi i trouble tickets.

2. La posizione dell'operatore

L'operatore, nella propria memoria difensiva del 8.11.2019 ha eccepito l'inammissibilità di qualsiasi richiesta risarcitoria dell'utente in quanto non preceduta da reclami né da segnalazioni di disservizio, entro tre mesi dal momento in cui si è verificato. L'operatore inoltre specifica che l'utente è disattivo e l'insoluto presente ammonta a euro 415,57, importo che corrisponde alle ultime quattro fatture emesse relative al periodo dal 23.06.2018 sino al recesso del 16.01.2019.

3. Motivazione della decisione

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte possono essere parzialmente accolte come di seguito precisato.

Le domande a) relativa alla richiesta di storno integrale dell'insoluto, compresa la fattura contenente l'addebito per recesso anticipato e b) relativa al ritiro della pratica di recupero del credito senza spese possono essere accolte. Preliminarmente si osserva che la delibera Agcom n. 179/03/CSP pone in capo agli operatori l'obbligo di fornire i servizi in modo regolare, continuo e senza interruzioni (art. 3, comma 4), nel rispetto delle previsioni normative e contrattuali. Ne deriva che, allorquando l'utente non può pienamente godere del servizio promesso e acquistato e l'operatore non risolve il disservizio nel rispetto dei termini previsti, il primo ha diritto ad un indennizzo, a meno che l'operatore non dimostri che la problematica occorsa sia dipesa da causa ad esso non imputabile, secondo il disposto dell'art. 1218 c.c.. Tuttavia, si deve pur aggiungere che "non è possibile affermare la sussistenza della responsabilità dell'operatore per malfunzionamento della linea qualora l'utente non provi di aver inoltrato, prima di rivolgersi all'Autorità, un reclamo all'operatore. Infatti, in assenza di un reclamo, il gestore non può avere contezza del guasto e non può, quindi, provvedere alla sua risoluzione" (così delibera Agcom n. 69/11/CIR; conformi delibere Agcom n. 9/12/CIR, 34/12/CIR, 38/12/CIR, ecc.). Pertanto, in merito all'insoluto a carico dell'istante si possono considerare le chiamate effettuate al servizio clienti al numero 190 come veri e propri reclami. Le stesse sono effettivamente presenti sin dal 28.03.2017, come indicate nelle fatture con l'orario e la durata, (precisamente: 28 marzo 2017 tre chiamate, 14 luglio 2017 una chiamata, 5 agosto 2017 una chiamata, 10 agosto 2017 una chiamata, 11 novembre 2017 una chiamata). L'operatore non ha contestato il fatto che tali chiamate fossero di reclamo e non ha depositato i trouble tickets. Nel dicembre 2017 il canone è stato ridotto dall'operatore stesso e, non essendo specificata la motivazione di tale riduzione, né nelle fatture né nella memoria difensiva, in assenza di controdeduzione, si presume che sia corretto ciò che afferma l'utente, ovvero che sia l'indennizzo per il disservizio patito. L'utente afferma che il malfunzionamento non è mai stato risolto e l'operatore in merito si limita a dichiarare che non è stata riscontrata nessuna anomalia, senza produrre alcuna prova sul punto. In definitiva quindi la pretesa dell'istante non risulta contestata e viste le delibere Agcom nn. 155/11/CIR, 15/12/CIR, 49/12/CIR, 77/12/CIR, 88/12/CIR e 117/12/CIR e Corecom Emilia- Romagna 70/2020, si ritiene che debbano essere stornate le fatture nn. AI16046237, AI20052286, AI24091616, AL01412240, per un totale di euro 415,57 con conseguente ritiro della pratica di recupero del credito senza spese.

La richiesta c) di indennizzo per malfunzionamento dal 15.01.2018 sino alla fine del ciclo di fatturazione, è accolta seppure riformulata nel periodo da considerare. L'istante nella narrazione dei fatti ed in memoria di replica, spiega che in via prudenziale richiede lo storno dal 15.01.2018 in poi, ma che i malfunzionamenti si sono verificati anche nel 2017, come testimoniato dalle chiamate al 190 presenti in fattura. Atteso che il 2018 risulta indennizzato attraverso lo storno a fronte del riconoscimento effettuato dall'operatore, si reputa che l'indennizzo possa essere corrisposto per il periodo 2017, in cui sono presenti i reclami. Atteso altresì che le chiamate al 190 non sono contestate dall'operatore e possono essere ritenute veri e propri reclami effettuati dal 28.03.2017 al 11.11.2017, si reputa che possa essere liquidato l'indennizzo dal 7.04.2017 (4 giorni dopo la prima segnalazione per poter provvedere alla risoluzione del problema avvenuta in data 2.04.2017) come previsto nella Carta dei Servizi al 11.11.2017 e pertanto con una liquidazione, a norma dell'art. 6, comma 2 e 3, dell'allegato A alla delibera n.

347/18/CONS, di euro 3,00 per ciascun giorno di disservizio e quindi trattandosi di giorni 224, un totale di euro 672,00 (seicentosettandue/00). Per questi motivi, il Corecom all'unanimità

DELIBERA

1. Accoglie parzialmente l'istanza di XXX nei confronti della società Vodafone Italia Spa per le motivazioni di cui in premessa.

2. La società Vodafone Italia X è tenuta a stornare integralmente l'insoluto di euro 415,57 a carico di parte istante con ritiro della pratica di recupero del credito a proprie spese.

3. La società Vodafone Italia X è tenuta a pagare in favore dell'istante i seguenti importi, maggiorati degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza:

I. euro 672,00 (seicentosettandue/00), a titolo di indennizzo ex art. 6, comma 2 e 3, del Regolamento indennizzi.

4. La società Vodafone Italia X è tenuta, altresì, a comunicare a questo Ufficio l'avvenuto adempimento alla presente delibera entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

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.

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.

Bologna, 22.12.2020

Firmato digitalmente

IL PRESIDENTE

Stefano Cuppi