

DELIBERA N. 43 - 2020

**XXX/ VODAFONE ITALIA SPA (HO.MOBILE - TELETU)
(GU14/217793/2019)**

Il Corecom Piemonte

NELLA riunione del Corecom Piemonte del 23/09/2020;

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 “*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 legge della Regione Piemonte 7 gennaio 2001, n. 1 e s.m.i., "Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni";

VISTA la "Convenzione per l’esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni", sottoscritta tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, il Consiglio regionale del Piemonte e il Comitato regionale per le comunicazioni del Piemonte data in 28 dicembre 2017, e in particolare l’art. 5, c. 1, lett. e);

VISTA la deliberazione di Comitato n. 4 del 13 aprile 2012, "Approvazione Regolamento interno e Codice etico del Corecom Piemonte";

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;

VISTA l'istanza di XXX del 12/12/2019 acquisita con protocollo n. 0537155 del 12/12/2019;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

La parte istante nell'istanza introduttiva rappresenta quanto segue. "Ho aderito ad un'offerta Vodafone per il mio numero di telefono XXX .La linea tuttavia non ha mai funzionato tanto da essere dichiarata non esercibile (ticket N - TTM000010929805). Ho comunicato, pertanto, recesso per giusta causa dal contratto, così come consigliato dallo stesso operatore". Richiesta. 1. indennizzo per malfunzionamento sulla linea voce e dati XXX dal 14.5.2018 ai 30 giorni successivi alla comunicazione di recesso del 1.5.2019 2. chiusura del contratto senza costi ed interruzione del ciclo di fatturazione 3. storno di tutta la fatturazione dell'operatore 4. con riserva di richiedere maggiori danni in sede civile".

Inoltre con memoria di replica del 6/02/2020 l'istante precisava altresì quanto segue:

“Vodafone asserisce che il disservizio lamentato dall'utente abbia avuto ad oggetto limitati e ristretti periodi. Stranamente, però, dichiara anche di avere scontato del 100 per cento rinnovi e costi di attivazione. Oltretutto l'operatore dimentica di avere dichiarato la linea “non esercibile” e non fa menzione del ticket che l'istante ha espressamente indicato a sostegno della propria istanza. Inoltre l'operatore non dimostra neanche di avere chiuso effettivamente i guasti segnalati (allegano ad esempio i tabulati telefonici e la prova del traffico internet) a sostegno della chiusura del guasto come si è soliti fare in queste circostanze. Appare quindi dimostrato che: - l'utente ha segnalato più volte la mancata attivazione della linea, - la linea voce e dati XXX è stata interrotta per tutto il periodo indicato in gu14 - la suddetta linea è stata ben dopo l'inizio delle segnalazioni e le fatturazioni dichiarata “inesercibile” (circostanza mai smentita dall'operatore) Non resta, pertanto, che concludere insistendo nelle richieste già formulate nel formulario GU14”.

2. La posizione dell'operatore

L'operatore nella memoria di replica eccepisce in sintesi, quanto segue. Diversamente da quanto ex adverso dedotto, gli asseriti malfunzionamenti non interessano l'intero arco temporale da maggio 2018 a maggio 2019, ma si riferiscono in realtà a periodi ristretti meglio rappresentati nella schermata allegata al fascicolo documentale. inoltre Vodafone, oltre ad aver gestito le richieste, ha anche già accordato all'utente uno sconto del 100% per rinnovi e del 100% dei costi di attivazione. Inoltre la Società ha emesso note di credito a storno totale delle fatture AI 19855593 e AI

23897225. Per i sovraesposti motivi l'operatore ha chiesto il rigetto delle domande in quanto infondate in fatto ed in diritto.

3. Motivazione della decisione

A) Sul rito

Preliminarmente si osserva che l'istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall'art. 14 del Regolamento ed è pertanto proponibile.

Non si ritiene per converso ammissibile la domanda sub 2) (chiusura del contratto senza costi ed interruzione del ciclo di fatturazione) in quanto esula dalle competenze di questo Ufficio così come definite e limitate dal comma 4) dell'art. 20 dell'Allegato A alla delibera 353/19/CONS.

B) Nel merito

Le domande dell'istante risultano parzialmente accoglibili per i motivi che seguono.

b1) Sulla domanda di indennizzo per malfunzionamento della linea voce e dati e storno della fatturazione.

La parte ricorrente ha rappresentato di aver aderito ad un'offerta Vodafone per il numero telefonico XXX (linea voce e dati) ma che la linea in questione non avrebbe mai funzionato tanto da essere successivamente dichiarata non esercibile.

Per questo motivo, la parte istante ha comunicato all'operatore recesso per giusta causa e ha chiesto un indennizzo per malfunzionamento della linea voce da maggio 2018 a maggio 2019, oltre allo storno di tutta la fatturazione.

A questo proposito l'operatore telefonico ha eccepito che in realtà i malfunzionamenti si riferiscono a periodi ristretti, meglio descritti nella schermata allegata al fascicolo documentale e che, inoltre, è già stato accordato all'utente uno sconto del 100% per rinnovi e del 100% dei costi di attivazione.

In tale ambito va preliminarmente osservato che la parte istante, nel lamentare la durata dei malfunzionamenti, non ha allegato agli atti del procedimento materiale probatorio (ad es. reclami) a sostegno della propria ricostruzione della vicenda.

In tal senso non va sottaciuto che, come peraltro sancito dall'art. 14 comma 4) dell'Allegato A alla delibera n. 353/19/CONS, la presenza di reclami o segnalazioni assume un peso dirimente ai fini dell'accoglimento delle istanze.

Tuttavia, posto che l'operatore ha allegato al fascicolo documentale la schermata di cui al doc.1), riconoscendo che la cliente aveva effettuato delle segnalazioni relative a problematiche riscontrate nell'utilizzo dei servizi contrattualizzati, occorre necessariamente riferirsi a tale documento ai fini della valutazione della richiesta di indennizzo avanzata dalla Sig.ra XXX.

Dalla disamina del suddetto documento risulta pertanto che i disservizi lamentati si riferiscono ai seguenti periodi: Dal 25/05/2018 al 1/06/2018, dal 27/06/2018 al 12/07/2018, dal 3/09/2018 al 3/09/2018, dal 23/10/2018 al 5/11/2018, dal 26/11/2018 al 6/12/2018, dal 10/12/2018 al 10/12/2018, dal 18/12/2018 al 23/01/2019, dal 7/02/2019 al 7/02/2019, per un totale complessivo di giorni 86.

L'utente ha chiesto il riconoscimento di un indennizzo per malfunzionamento del servizio, fattispecie contemplata dall'art 6 dell'Allegato A alla delibera n. 347/18/CONS.

La delibera Agcom n. 179/03/CSP prevede l'obbligo degli operatori di fornire i servizi in modo regolare, continuo e senza interruzioni, nel rispetto delle previsioni normative e contrattuali (articolo 3, comma 4).

Acclarato che la linea in parola è stata dichiarata "non esercibile", come risulta dal documento prodotto da Vodafone sub 1) "7/02/19: *dopo intervento tecnico Telecom segnala linea non esercibile. Non è possibile fornire il servizio al cliente*", e atteso altresì che la parte istante ha lamentato l'interruzione del servizio voce e dati per i periodi che andranno ricondotti a quanto risulta dall'esperita istruttoria, si ritiene possa applicarsi al caso di specie il comma 1) che espressamente dispone: "*In caso di completa interruzione del servizio per motivi tecnici, imputabili all'operatore, sarà dovuto un indennizzo, per ciascun servizio non accessorio, pari a euro 6,00 per ogni giorno d'interruzione*".

A questo proposito l'operatore ha dichiarato di aver già provveduto a riconoscere alla cliente uno sconto del 100% per rinnovi e del 100% dei costi di attivazione, ma non ha allegato relativo riscontro documentale, il che esclude la possibilità per questo Ufficio di tener conto di tale affermazione ai fini della quantificazione dell'indennizzo.

Pertanto, trattandosi, come visto, di due servizi non accessori, ovvero voce e dati, si ritiene l'operatore VODAFONE tenuto a corrispondere all'odierna istante la somma complessiva di €. 1.032,00, così calcolata: gg. 86 di disservizio X €. 6,00 al giorno X 2 servizi (voce e dati).

Parimenti, qualora l'operatore non avesse già provveduto, andranno rimborsati ovvero, in caso di mancato pagamento, stornati, i canoni addebitati per i periodi in cui si è verificato il disservizio sulla linea in questione, come sopra meglio individuati, rimanendo a carico dell'operatore il calcolo della quota di canone proporzionalmente interessata.

Tutto ciò premesso,

il Comitato, all'unanimità

DELIBERA

In parziale accoglimento dell'istanza presentata da XXX, per i motivi sopra indicati, l'operatore VODAFONE SPA in persona del legale rappresentante pro-tempore, è tenuto a:

1. Corrispondere all'istante, a titolo di indennizzo per malfunzionamento dei servizi, la somma di €. 1.032,00;

2. Rimborsare, ovvero stornare in caso di mancato pagamento, i canoni addebitati per i periodi in cui si è verificato il disservizio sulla linea in questione, come meglio specificato al punto b1) in narrativa.

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.

Torino, 23 settembre 2020

IL PRESIDENTE
Alessandro De Cillis