

DELIBERA N. 070/2023/CRL/UD del .../02/2023
M. CXXX / VODAFONE ITALIA SPA (HO.MOBILE - TELETU)
(GU14/169767/2019)

Il Corecom Lazio

NELLA riunione del 24/02/2023;

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 M. CXXX del 05/09/2019 acquisita con protocollo n. 0375242 del 05/09/2019;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’istante

L’utente, titolare dell’utenza privata Vodafone di telefonia fissa voce e dati 0694xxx, nell’istanza presentata in data 05/09/2019 ha rappresentato di aver subito l’interruzione della linea voce e dati dal 19.12.2018 all’ 11.1.2019 per un totale di 23 giorni. Ha svolto conciliazione conclusasi con verbale di mancato accordo il 10/06/2019 (UG /70203/2019). In quella sede Vodafone ha proposto lo storno integrale dell’insoluto pari ad euro 193,77 oltre ad una somma omnia di euro 50,00. La proposta è stata rifiutata dall’utente L’utente ha quindi segnalato i seguenti disservizi: a) Interruzione della linea per motivi tecnici per 23 giorni. L’utente ha quindi chiesto: a) Indennizzo per disservizio su linea voce e dati dal 19.12.2018 al 11.1.2019 pari ad euro 276,00. b) Risarcimento dei danni extrapatrimoniali e patrimoniali pari ad euro 1.000,00.

2. La posizione dell’operatore

Nel corso del procedimento l’operatore controparte ha avanzato le seguenti argomentazioni contenute: a) ha correttamente lavorato le segnalazioni dell’utente con positiva risoluzione entro le tempistiche previste dalla normativa di settore. In merito all’interruzione della linea risultano, infatti, due segnalazioni dell’utente rispettivamente il 20/12/2018 con risoluzione positiva il 29/12/2018 e il 2/01/2019 con risoluzione positiva l’11/01/2019. b) Sulla richiesta risarcitoria l’operatore ne eccepisce l’inammissibilità perché espressamente esclusa dalla normativa AGCOM.

3. Motivazione della decisione

All’esito delle risultanze istruttorie si ritiene che la richiesta dell’istante sia parzialmente accoglibile per le motivazioni di seguito illustrate. 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. La liquidazione dei danni, così come pretesa dall'istante, esula dalle competenze dell'Autorità, la quale, in sede di definizione delle controversie di cui alla delibera Agcom n. 173/07/CONS, come già evidenziato, è chiamata a verificare solo la sussistenza del fatto obiettivo dell'inadempimento, condannando l'operatore solo ad effettuare rimborsi di somme risultate non dovute o al pagamento di indennizzi nei casi previsti. Alla luce di quanto sopra espresso, le richieste avanzate dall'utente, ed aventi evidente natura risarcitoria, vengono, pertanto, rigettate. Per quanto riguarda la richiesta di cui al punto a) relativa all'indennizzo per interruzione del servizio, l'art. 6, co.1, dell'Allegato A alla Delibera 347/18/CONS stabilisce che 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 per ogni giorno d'interruzione. A sua volta l'art. 13, co.1, della suindicata Delibera fa decorrere il calcolo degli indennizzi dalla data di presentazione del reclamo. Considerate le segnalazioni ricevute e lavorate dall'operatore (All. 1 della memoria) e le due statuizioni applicate in combinato disposto, il calcolo dell'indennizzo va fatto decorrere dalla data della prima segnalazione (20/12/2018 e fino alla sua completa risoluzione il 29/12/2018) per poi riprendere alla data della seconda segnalazione (02/01/2019 fino a completa risoluzione anche di questa l'11/01/2019) quindi complessivi 20 giorni. Riguardando l'interruzione sia il servizio voce che il servizio dati, servizi non accessori, ai sensi dell'art. 6, co.1, Del.347/2018/CONS l'indennizzo è raddoppiato per un totale di 240 euro. Spese di procedura compensate.

Per tutto quanto sopra esposto,

IL CORECOM LAZIO

vista la relazione del Responsabile del procedimento;

DELIBERA

Articolo 1

- 1.** Accoglie parzialmente l'istanza dell'utente M. CXXX nei confronti della società Vodafone Italia Spa, che pertanto è tenuta a pagare in favore dell'istante la somma complessiva di € 240,00, oltre interessi dalla domanda al soddisfo, a norma dell'art.6 del nuovo Regolamento indennizzi (allegato A alla delibera n. 347/18/CONS).
- 2.** Spese di procedura compensate.
- 3.** 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.

4. 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, 24 – 02 - 2023

Il Dirigente

Dott. Roberto Rizzi

Il Presidente

Avv. Maria Cristina Cafini

F.to