

DELIBERA N. 080/2023/CRL/UD del 24/02/2023
M. CXXX / VODAFONE ITALIA SPA (HO.MOBILE - TELETU)
(GU14/177226/2019)

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 20/09/2019 acquisita con protocollo n. 0399423 del 20/09/2019;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’istante

L’utente, titolare dell’utenza privata Vodafone di telefonia fissa 06694xxx, nell’istanza presentata in data 20/09/2019 ha rappresentato quanto segue: “In data 1° febbraio 2019, senza alcun preavviso o comunicazione al riguardo, il servizio cessa di funzionare. Contestualmente si invia segnalazione in merito aprendo relativo ticket, ma nonostante ciò il servizio veniva riattivato solo il 19 aprile 2019 richiedendo ben n. 2 richieste di emanazione del provvedimento ex art. 5 in quanto in data 8 marzo 2019 il procedimento per il provvedimento temporaneo veniva archiviato per riattivazione linea così come comunicato dal gestore erroneamente. Infatti solo in data 19 aprile 2019 il servizio veniva finalmente ripristinato”. L’utente ha svolto conciliazione conclusasi con verbale di mancato accordo il 19/09/2019 (UG/90471/2019). L’utente ha quindi segnalato i seguenti disservizi: a) Interruzione della linea per motivi tecnici (Data interruzione: 01/02/2019, Data riattivazione: 19/04/2019) b) Altro c) Contestazione fatture (Data reclamo: 18/03/2019) d) Addebito per traffico non riconosciuto e) Interruzione della linea per motivi tecnici (Data interruzione: 18/03/2019, Data riattivazione: Non risolto) f) Mancata/tardiva risposta a reclami (Data reclamo: 01/02/2019, Data riscontro: Non risolto.) L’utente ha quindi chiesto: a) Indennizzo per interruzione del servizio b) Indennizzi vari c) Storno/rimborso somme non dovute d) Indennizzo per mancata risposta a reclami e) Spese di procedura

2. La posizione dell’operatore

L’Operatore Vodafone, ritualmente costituitosi nel procedimento a mezzo memoria difensiva di parte, eccepiva di aver correttamente gestito le segnalazioni dell’utente con positiva risoluzione rispettivamente entro il 7/02/2019 e il 18/04/2019 (all. 1 della memoria), nel rispetto delle tempistiche previste dalla normativa di settore. Nel merito, l’operatore evidenzia che le problematiche segnalate sono imputabili al degrado della rete di competenza di Tim (quale proprietario delle infrastrutture). Dichiara inoltre di aver applicato all’utente apposita scontistica a titolo di fidelizzazione per la problematica lamentata. Per tutto quanto esposto Vodafone contesta le affermazioni e le richieste dell’utente, compreso lo storno e rimborso delle fatture.

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. Per quanto riguarda la richiesta di cui al punto a) relativa all'indennizzo per interruzione del servizio, dalla documentazione depositata dall'operatore risultano due segnalazioni di interruzione del servizio voce e dati: la prima dell'1/02/2019 risolta positivamente il 7/02/2019 alle ore 16,21 e la seconda a pochi minuti di distanza, il 7/02/2019 ore 16,33 risolta il 18/04/2019 e chiusa il 23/04/2019. Possiamo verosimilmente affermare che si tratti di una unica interruzione protrattasi dall'1/02/2019 al 18/04/2019. L'operatore eccepisce che la problematica è riferibile alla gestione della rete da parte di Tim ma l'utente ha stipulato un contratto di somministrazione con Vodafone ed è costui che è tenuto a rispondere all'utente, in caso di disservizi o inadempimenti. L'art. 6, co.1, della Del.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 ad 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 (01/02/2019) e per 77 giorni (fino alla sua completa risoluzione il 18/04/2019) per un totale di 462euro. 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 924euro. Dall'accoglimento della richiesta indennitaria discende l'accoglimento della richiesta di cui al punto c) di storno/rimborso delle somme relative al periodo di disservizio. Per quanto riguarda le richieste di cui al punto b) essa non viene accolta. La richiesta di indennizzi vari non trova fondamento dal momento che ogni disservizio lamentato dall'utente in sede di definizione deve trovare riscontro e inquadramento in una Delibera dell'Autorità che disciplini la fattispecie specifica e preveda il corrispondente indennizzo e i criteri di calcolo. Quindi se non è specificato il disservizio, non si può inquadrare la fattispecie a cui fa capo. Per quanto riguarda la richiesta di cui al punto d) di indennizzo per mancata risposta ai reclami, essa non viene accolta in quanto nel fascicolo non risultano reclami dell'utente (risultano solo le segnalazioni telefoniche e le richieste di provvedimenti d'urgenza). 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 del sig. M. CXXX nei confronti della società Vodafone Italia Spa, che pertanto è tenuta a corrispondere in favore dell'istante la somma complessiva di € 924,00, a norma dell'art.6, c.1, del Regolamento indennizzi (allegato A alla delibera n. 347/18/CONS). Spese di procedura compensate.

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, 24 – 2 - 2023

Il Dirigente

Dott. Roberto Rizzi

Il Presidente

Avv. Maria Cristina Cafini

F.to