



DELIBERA N. 80/2021



Il Corecom Campania

NELLA riunione del Il Corecom Campania del 25/11/2021;

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;

VISTA l’istanza di [redacted] del 12/06/2020 acquisita con protocollo n. 0253064 del [redacted]

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’istante

L’istante contesta il totale mancato funzionamento di ogni servizio delle proprie linee telefoniche, fissa, mobile e dati, a partire dalla stipula del contratto 27.06.18 fino al cambio di operatore avvenuto in data 24.06.2019, per un totale di 362 giorni. Contesta inoltre una difformità della fatturazione rispetto a quanto contrattualmente pattuito. In



base a tali premesse chiede a titolo di indennizzo: a) E. 13.032,00 per 362 giorni di disservizio totale su 3 linee fisse aziendali; b) E.26.064,00 per 362 giorni di disservizio totale su 6 utenze mobili; c) E. 4344,00 per 362 giorni di disservizio totale su linea; d) E. 300,00 per centralino, e) E. 300,00 per mancata risposta ai reclami Per un totale di E. 44.040,00 Chiede infine lo storno dell'intera posizione debitoria.

2. La posizione dell'operatore

Vodafone, con memoria depositata in data 03.07.21 chiede il rigetto della domanda dell'istante, eccependo l'infondatezza in fatto ed in diritto delle richieste avanzate da parte ricorrente in ordine alla presenza di disservizi dal 27.06.18 al 24.06.19 e relativamente all'applicazione di condizioni contrattuali diverse da quelle pattuite. Assume, altresì che l'utente ha uno scoperto di E. 1.755,75 e chiede, nella denegata ipotesi di accertamento di responsabilità a suo carico, che tale importo venga stornato da eventuali indennizzi riconosciuti al ricorrente

3. Motivazione della decisione

Sulla base dell'istruttoria svolta dall'avv. Carmen Sbaraglia, alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, l'istanza viene parzialmente accolta, come di seguito precisato. 1. Relativamente al disservizio su linea fissa, fonia e dati, si rileva innanzitutto che, dall'allegata documentazione non vi è prova che il disservizio sia stato continuativo per tutto l'arco dei 362 giorni. L'utente ha riferito di aver inviato numerosi reclami telefonici ed ha prodotto reclami scritti, inviati a mezzo mail in data 14.12.18; 11.02.19; 20.02.2019; 07.03.19. Non ha di contro, fornito, relativamente all'ulteriore periodo lamentato, alcuna documentazione, né tantomeno risulta abbia attivato una procedura di urgenza, si sia fatto quindi parte diligente per consentire all'operatore di meglio provvedere alla risoluzione delle problematiche sorte. L'operatore ha prodotto documentazione attestante l'individuazione e la risoluzione di guasti sulla linea fissa nei periodi 10/10.18 – 16.10.18; 29.10.18 – 13.11.18; 17.12.18 – 22.12.18; 19.04.19 – 28.04.19. Pertanto, il periodo di cui si ha evidenza probatoria della sussistenza del disservizio totale, possono essere individuati come totale mancato funzionamento, per i restanti periodi in cui sebbene l'operatore abbia fornito prova di traffico telefonico effettuato, dalle continue mail di reclamo inviate, è innegabile che il servizio, sia di linea fissa che di internet non abbia funzionato alla perfezione, tali periodi vanno indennizzati come disservizio parziale. Pertanto la richiesta è accolta nei seguenti limiti: giorni 35 di disservizio totale su 3 linee fisse = $12 \times 35 = 420,00 \times 3 = 1.260,00$; giorni 116 di disservizio parziale su 3 linee fisse = $6 \times 116 = 696,00 \times 3 = 2088,00$; giorni 83 di disservizio parziale su linea internet = $6 \times 83 = 498,00$; 2. Relativamente al disservizio su utenze mobili. La domanda non può essere accolta in quanto dai documenti in atti non si rinviene alcun reclamo inviato avente ad oggetto disservizi su linea mobile. Tutti i reclami depositati dall'istante, si riferiscono esclusivamente alle utenze fisse e alla linea internet, per cui per costante giurisprudenza Agcom, non è possibile affermare la responsabilità dell'operatore per malfunzionamento della linea qualora l'utente non provi di aver inoltrato un reclamo all'operatore. 3. Per quanto concerne infine la domanda di



indennizzo per difformità della fatturazione, parte istante non ha assolto all'onere probatorio non producendo alcuna documentazione dalla quale si evinca che la contestazione relativa alla difformità di fatturazione sia stata oggetto di specifico reclamo. L'assenza di specifiche contestazioni su quanto asserito essere stato indebitamente corrisposto, la mancata indicazione delle voci ritenute errate e/o comunque difformi da quanto contrattualmente pattuito, non consente l'accoglimento della domanda. 4. Richiesta di storno insoluto per inserimento in fattura di voci non dovute. Tale domanda, stante la mancata contestazione relativa all'indebita e difforme pattuizione non può essere accolta. Tra l'altro, a rigore risulta essere inammissibile ed improcedibile in quanto, non oggetto della conciliazione, la cui udienza si è svolta in data 09.04.2020 ed il relativo reclamo allegato è del 12.06.2020. Domanda di indennizzo per mancato riscontro al reclamo. Va rigettata in quanto assorbita dal riconoscimento parziale delle questioni principali.

DELIBERA

Articolo 1

1. La Vodafone S.P.A. in parziale accoglimento dell'istanza, per i motivi in premessa, deve indennizzare l'istante nella misura complessiva di E. 3.846,10, dalla quale somma deve essere decurtato l'importo a debito pari ad E. 1.755,75. Pertanto, la S.P.A. Vodafone è tenuta a corrispondere l'indennizzo complessivo di euro 2.090,25 (duemilanovanta,25), tramite bonifico da versare sul c/c dell'istante indicato nel fascicolo documentale entro il termine di 120 gg. dalla data di notifica della presente delibera.

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 delibera è notificata alle parti e pubblicata sul sito *web* dell'Autorità.

IL PRESIDENTE
Dott. Domenico Falco

IL DIRIGENTE AD INTERIM
Dott. Alfredo Aurilio