

DELIBERA 152/2023/CRL/UD del 27/03/2023
A. DXXX / VODAFONE ITALIA SPA (HO.MOBILE- TELETU)
(GU14/457218/2021)

Il Corecom Lazio

NELLA riunione del 27/03/2023;

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 A. DXXX del 16/09/2021 acquisita con protocollo n. 0367823 del 16/09/2021;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’istante

La controversia verte, su una migrazione chiesta a fine dicembre 2020 da parte dell’utente, A. DXXX, in Vodafone della linea 064544xxxx. In data 5 Gennaio 2021 ci fu la migrazione, ma la linea smise di funzionare. Sin dal primo giorno l’istante segnalò il problema al 190 (servizio clienti) che ogni giorno attivava sempre interventi tecnici che non furono risolutivi. Il 12 Gennaio le fu inviato un tecnico a domicilio che dopo 3 ore di intervento non risolse il problema. L’utente continuò per giorni a contattare il 190, e inviò diverse segnalazioni per reclami via PEC. Vodafone inviò una nuova Vodafone Station ma il problema non venne risolto. In data 9.2.2021 stipulò contratto con fastweb per la migrazione del numero. Chiese provvedimento GU5/401520/2021 che si concluse con la riattivazione della linea in data 22.3.2021. Richieste: 1. Indennizzo per disservizio linea voce e dati dal 5.1.2021 al 22 Marzo 2021 € 912. 2. Uscita in esenzione costi da Vodafone 3. Indennizzo per omessa risposta ai reclami € 300 e storno fatture emesse durante il disservizio. Disservizi segnalati: 064544xxxx : Interruzione della linea per motivi tecnici (Data interruzione: 05/01/2021, Data riattivazione: 22/03/2021) 064544xxxx : Ritardo nella portabilità del numero (Data richiesta portabilità: 09/02/2021, Data portabilità: 22/03/2021)

2. La posizione dell’operatore

Vodafone evidenzia l’infondatezza, in fatto oltre che in diritto, delle richieste avanzate da parte ricorrente in quanto nessuna anomalia è stata riscontrata nell’erogazione del servizio a favore dell’utente. L’odierna esponente, difatti, rileva di aver provveduto a gestire, con esito positivo, le segnalazioni inviate dall’utente entro le tempistiche previste dalla normativa di settore Vodafone, pertanto, contesta le asserzioni della parte istante poiché conferma di aver compiuto quanto di spettanza in relazione alla erogazione dei servizi domandata avendo mantenuto la linea attiva e correttamente funzionante sui propri sistemi sino alla migrazione verso altro gestore avvenuta in data 22.3.2021 (cfr. all. 2). Né, tanto meno, l’utente ha prodotto prove a sostegno della propria tesi che possano, conseguentemente, comportare una dichiarazione di responsabilità del gestore odierno scrivente. Per mero tuziorismo difensivo, inoltre, si pone in rilievo che la presenza di reclami o segnalazioni circa eventuali disservizi o altro assume un peso determinante ai fini dell’accoglimento delle istanze e delle relative

richieste indennitarie. Si richiama, a tal riguardo, l'approfondita raccolta di provvedimenti emanati dall'Agcom che confermano l'orientamento, ormai consolidato, secondo il quale gli indennizzi, nei casi in cui sia stata accertata l'effettiva responsabilità del gestore, devono essere riconosciuti a far data dalla prima segnalazione provata agli atti dalla parte istante (Delibere n. 38/12/CIR, n. 22/13/CIR, n. 89/15/CIR, n. 65/15/CIR, n. 22/16/CIR). In virtù di quanto sopra esposto, pertanto, la domanda di indennizzo dovrà essere necessariamente rigettata. Nel merito, poi, si eccepisce che in base a quanto stabilito dalla Delibera 353/2019/CONS, articolo 20, comma 4, "L'Organo Collegiale, ove riscontri la fondatezza dell'istanza, con il provvedimento che definisce la controversia ordina all'operatore di adottare le misure necessarie a far cessare la condotta lesiva dei diritti dell'utente e, se del caso, di effettuare rimborsi di somme risultate non dovute nonché di corrispondere gli indennizzi nei casi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità". Ne deriva, pertanto, l'inammissibilità di ogni richiesta risarcitoria del danno, espressamente esclusa dalla normativa Agcom, e delle richieste avanzate a titolo di indennizzo, storno e rimborso. In ultima analisi si eccepisce che la domanda dell'utente deve, comunque, essere rigettata poiché lo stesso non ha evitato, come avrebbe potuto usando l'ordinaria diligenza, il verificarsi del lamentato danno. L'art. 1227 c.c., difatti, statuisce che: "se il fatto colposo del creditore ha concorso a cagionare il danno, il risarcimento è diminuito secondo la gravità della colpa e l'entità delle conseguenze che ne sono derivate. Il risarcimento non è dovuto per i danni che il creditore avrebbe potuto evitare usando l'ordinaria diligenza". Sotto il profilo amministrativo e contabile si precisa che l'utente è attualmente disattivo e non risulta essere tuttora presente alcun insoluto. Per tutto quanto sin qui esposto Vodafone Italia S.p.a. reitera le eccezioni più sopra indicate, contestando, altresì, le affermazioni dell'utente e, soprattutto, le richieste di indennizzo, storno e rimborso con conseguenziale, integrale, rigetto delle domande ex adverso avanzate in quanto infondate in fatto ed in diritto per i motivi esposti in narrativa.

3. Motivazione della decisione

Preliminarmente, si osserva che l'istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall'art. 14 del Regolamento ed è pertanto proponibile. Nel merito l'istanza può essere parzialmente accolta, nei termini seguenti. 1. 064544xxxx: Interruzione della linea per motivi tecnici (Data interruzione: 05/01/2021, Data riattivazione: 22/03/2021). L'istante lamenta un ritardo nel trasloco della linea telefonica residenziale, con i disagi ed i disservizi connessi alla mancanza della linea telefonica e servizi internet. L'utente ha subito il disservizio dal 5/01/2021 sino ad avvenuta migrazione in Fastweb. Nonostante le numerose segnalazioni e reclami inviati a Vodafone a mezzo E-mail e a mezzo PEC (allegati) e nonostante il deposito di istanza gu5 innanzi al Corecom (con procedura di GU5/401520/2021) la linea è stata riattivata solo in data 22.03.2021. La richiesta di indennizzo per interruzione della linea merita accoglimento, con la conseguenza che, in applicazione dei parametri di cui all'art. 6 c. 1 Allegato A della delibera n. 347/18/CONS, spetta all'istante la somma di € 456,00 (6,00



€ x 76gg). 2. 064544xxxx: Ritardo nella portabilità del numero (Data richiesta portabilità: 09/02/2021, Data portabilità: 22/03/2021). Con Pec del 10/02/2021 si richiede il numero di migrazione per passare ad altro utente, portabilità ottenuta solo in data 22/03/2021. Si ritiene pertanto di accogliere la richiesta dell'istante A. DXXX e Vodafone è tenuta ad un indennizzo per disservizi nelle procedure di passaggio tra operatori come da art. 7 c. 2 della delibera 347/18/CONS pari ad € 205,00 (5,00 €*41gg). 3. Richiesta di indennizzo per omessa risposta ai reclami € 300 e storno fatture emesse durante il disservizio: trova accoglimento parziale e pertanto relativamente alla mancata risposta ai reclami trova applicazione l'art. 12 c.1 della delibera 347/18/CONS nella misura di € 190.00 (2.50 € *76gg). Vodafone Spa è tenuta allo storno delle fatture emesse nel periodo per mancata erogazione servizi. Questo premesso, l'oggetto della pronuncia esclude ogni richiesta risarcitoria ed è viceversa limitato agli eventuali indennizzi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, nonché nei casi individuati dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità. 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 della sig.ra A. DXXX nei confronti della società Vodafone, che pertanto è tenuta a riconoscere un indennizzo pari ad € 661,00, in applicazione dei parametri di cui all'art. 6 c. 1 Allegato A della delibera n. 347/18/CONS, spettando all'istante la somma di € 456,00 (6 x 76 gg) e da art. 7 c. 2 della delibera 347/18/CONS pari ad € 205,00 (5*41 gg). Relativamente alla mancata risposta ai reclami trova applicazione l'art. 12 c.1 della delibera 347/18/CONS nella misura di € 190.00 (2.50 € *76 gg). Vodafone Spa è tenuta allo storno delle fatture emesse nel periodo per mancata erogazione servizi, come descritto in premessa. 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.



AUTORITÀ PER LE
GARANZIE NELLE
AGCOM COMUNICAZIONI

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, 27 – 03 - 2023

Il Dirigente

Dott. Roberto Rizzi

Il Presidente

Avv. Maria Cristina Cafini

F.to