

DELIBERA 163/2023/CRL/UD del 27/03/2023
C. PXXX / VODAFONE ITALIA SPA (HO.MOBILE- TELETU)
(GU14/142115/2019)

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 C. PXXX del 28/06/2019 acquisita con protocollo n. 0282793 del 28/06/2019;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

Con istanza del 28.06.2019, contro Vodafone Italia spa, l'istante lamenta l'interruzione dei servizi voce e adsl dal 24 Agosto al 05 Ottobre 2018. Richiede pertanto: lo storno integrale dell'insoluto con regolarizzazione della posizione contabile, l'indennizzo per la sospensione dei servizi per un periodo di 42 giorni ed il risarcimento dei danni e delle spese di procedura per un importo complessivo di euro 1.125

2. La posizione dell'operatore

L'Operatore Vodafone, ritualmente costituitosi nel procedimento a mezzo memoria difensiva di parte, rileva di aver ricevuto una segnalazione dell'utente in data 25/8/2018. Vodafone, dopo le opportune verifiche, ha prontamente sollecitato Tim, nella qualità di gestore della rete, al fine di porre in essere tutto quanto necessario alla risoluzione del disservizio, trattandosi di una tratta di sua competenza. Precisa che la problematica è stata risolta in data 28/09/2018. L'operatore ribadisce quindi che il disservizio non può essere addebitato a Vodafone, poiché afferente ad una problematica relativa alla tratta in gestione a Tim.

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. Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante possono essere parzialmente accolte come di seguito precisato. 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 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. E' di tutta evidenza che non possa essere presa in considerazione l'affermazione di Vodafone in base alla quale il disservizio sarebbe imputabile a Tim in quanto gestore della rete, atteso il fatto che l'utente ha stipulato un contratto con Vodafone e non con Tim. La richiesta di indennizzo per la sospensione dei servizi dal 25.8.2018 (data della segnalazione al gestore) al 28.9.2018, invece, può essere accolta, attesa l'ammissione dello stesso operatore del periodo di disservizio. Per il computo dell'indennizzo viene in rilievo l'art. 5, comma 1, dell'Allegato A alla Delibera n. 347/18/CONS "Regolamento indennizzi", il quale prevede che "nel caso di sospensione o cessazione amministrativa di uno o più servizi, avvenuta senza che ve ne fossero i presupposti, ovvero in assenza del previsto preavviso, gli operatori sono tenuti a corrispondere un indennizzo, per ciascun servizio non accessorio, pari ad euro 7,50 per ogni giorno di sospensione". Il periodo da considerare a tali fini è di 35 giorni. Il dies a quo è il 25/08/2018, data della segnalazione al gestore, il dies ad quem è il 28/09/2018 come affermato dal gestore e non contestato dall'utente. L'indennizzo giornaliero di euro 7,50 andrà dunque moltiplicato per 35 giorni, per complessivi euro 262,50. Trattandosi sia del servizio voce che di quello adsl, l'indennizzo andrà moltiplicato per due quindi 525,00 euro. Si accorda anche lo storno degli importi relativi al periodo di sospensione. Spese di procedura compensate.

Per tutto quanto sopra esposto,

IL CORECOM LAZIO

vista la relazione del Responsabile del procedimento;

DELIBERA

Articolo 1

1. Di accogliere parzialmente l'istanza del sig. C. PXXX nei confronti della società Vodafone Italia Spa, che pertanto è tenuta a pagare in favore dell'istante la somma complessiva di € 525,00, a norma dell'art. 5 del Regolamento indennizzi (allegato A alla delibera n. 347/18/CONS), oltre allo storno degli importi relativi al periodo di sospensione. 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, 27 – 03 - 2023

Il Dirigente

Dott. Roberto Rizzi

Il Presidente

Avv. Maria Cristina Cafini

F.to