

DELIBERA N. 51

**XXX / VODAFONE ITALIA SPA (HO.MOBILE - TELETU)
(GU14/378875/2021)**

Il Corecom Umbria

NELLA riunione del Il Corecom Umbria del 29/09/2021;

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;

VISTE la legge regionale 11 gennaio 2000 n. 3 recante *“Norme in materia di comunicazione e di emittenza radiotelevisiva locale e istituzione del Comitato regionale per le comunicazioni”* e la legge regionale 29 dicembre 2014, n. 28, recante *“Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (Co.Re.Com.)*. Ulteriori modificazioni alla legge regionale 11 gennaio 2000 n. 3”;

VISTO l’Accordo Quadro del 28 novembre 2017 tra l’Autorità, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome, di seguito denominato *Accordo Quadro 2018*, conforme al testo approvato dall’Autorità con delibera n. 395/17/CONS; VISTA la Convenzione per l’esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni di cui all’articolo 3 dell’Accordo quadro tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e il Comitato regionale per le comunicazioni Umbria, in vigore dal 1 gennaio 2018;

VISTA l'istanza di XXX del 17/01/2021 acquisita con protocollo n. X del 17/01/2021;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante, con riferimento alla numerazione di tipo privato X/X, nei propri scritti rappresenta, in sintesi, quanto segue:

- a) in data 8 gennaio 2019 stipulava un contratto con Vodafone per i servizi voce e dati, tuttavia il servizio voce non ha mai funzionato correttamente e la navigazione era lenta;
- b) inviava reclami, e Vodafone proponeva uno sconto tariffario, mai applicato;
- d) a causa dei malfunzionamenti, consistenti nella lentezza di navigazione e in disservizi sulla linea voce, migrava ad altro operatore in data 30 aprile 2020;
- e) il gestore emetteva il 28 maggio 2020 una fattura, contenente fra l'altro costi riguardanti il recesso dal contratto;
- f) il 15 ottobre 2020 inviava un nuovo reclamo, che il gestore rigettava con riscontro del successivo 28 ottobre, in modo non conforme a quanto stabilito dalla delibera Agcom 279/03/CSP.

In base a tali premesse, l'istante chiede:

- I) storno dell'insoluto sino alla fine del ciclo di fatturazione;
- II) rimborso del 50% del canone;
- III) indennizzo per malfunzionamento;
- IV) indennizzo per mancato riscontro al reclamo.

2. La posizione dell'operatore

L'operatore, nei propri scritti, rappresenta, in sintesi, quanto segue:

- 1) i servizi sono stati erogati in conformità alle condizioni generali di contratto, le quali prevedono che i servizi sono erogati in base alle soluzioni tecniche e di rete disponibili all'atto della conclusione del contratto;
- 2) il reclamo dell'ottobre 2020 è stato riscontrato e non sussistono reclami precedenti;
- 3) l'istante ha concorso alla causazione del problema, che avrebbe potuto evitare usando l'ordinaria diligenza.

In base a tali premesse, l'operatore chiede il rigetto della domanda.

In replica alle difese avversarie, l'istante afferma che è la stessa Vodafone a dichiarare che il contratto non ha rispettato gli standard di qualità minimi garantiti e

nulla replica in relazione alla fattura di chiusura contestata. Ribadisce pertanto le proprie richieste.

3. Motivazione della decisione

La domanda può essere parzialmente accolta per i motivi di seguito precisati.

L'istante lamenta un malfunzionamento in costanza di contratto consistente, per il servizio dati, nella lentezza di navigazione e, per il servizio voce, nel non corretto funzionamento del medesimo.

Dalla documentazione presente agli atti, tuttavia, non risulta inviato all'operatore alcun reclamo relativo al lamentato disservizio; l'unico riferimento documentato è contenuto nel riscontro di Vodafone del 28 ottobre 2020, data successiva alla cessazione del contratto, in cui il gestore dichiara che non è stato possibile garantire gli standard minimi di qualità per il servizio relativo alla linea X/X.

In relazione a tanto, essendo pacifico fra le parti che il servizio non è stato fornito in maniera corretta, va evidenziato che l'articolo 14, comma 4 del Regolamento indennizzi stabilisce che "sono esclusi gli indennizzi previsti dal presente regolamento se l'utente non ha segnalato il disservizio all'operatore entro tre mesi dal momento in cui ne è venuto a conoscenza o avrebbe potuto venirne a conoscenza secondo l'ordinaria diligenza, fatto salvo il diritto al rimborso di eventuali somme indebitamente corrisposte".

Pertanto, considerato che la lentezza di navigazione da linea fissa non dà luogo a rimborsi né ad indennizzi, giusto il disposto dell'articolo 8 della delibera Agcom n. 244/08/CONS, si ritiene che l'istante abbia diritto al rimborso/storno del canone riferito al servizio voce per tutto il periodo di vigenza del contratto, ridotto del 50% (disservizio parziale).

Vanno inoltre stornati/rimborsati gli addebiti di cui alla fattura n. AM10438126 del 28 maggio 2020 contemplati alla voce "corrispettivo per recesso/disattivazioni", atteso che il recesso è stato determinato non da una mutata volontà del cliente ma dal fatto proprio dell'operatore.

Non possono essere riconosciute somme a titolo di indennizzo per il malfunzionamento, non essendo stati prodotti reclami inoltrati all'operatore in costanza di contratto, giusto il disposto dell'articolo 14, comma 4 sopra citato.

La domanda di indennizzo per mancato riscontro al reclamo non può essere accolta.

L'articolo 8, comma 4 della delibera Agcom n. 179/03/CSP prevede infatti due ipotesi, l'una riferita all'accoglimento del reclamo, l'altra riguardante il rigetto del medesimo. Più precisamente, la disposizione, al secondo periodo, prevede che "l'organismo di telecomunicazioni comunica all'utente l'esito del reclamo. In caso di accoglimento del reclamo, l'organismo di telecomunicazioni indica i provvedimenti o le misure soddisfatti per rimuovere le irregolarità riscontrate e per il ristoro dei pregiudizi arrecati". Tanto premesso, si evidenzia che Vodafone, con la nota del 28 ottobre 2020, ha accolto il reclamo dell'istante, ed ha avanzato una proposta di composizione bonaria

della controversia, in conformità alla disposizione sopra indicata, con la conseguenza che non si ravvisano gli estremi per il riconoscimento dell'indennizzo per mancato riscontro al reclamo.

Poiché le somme riconosciute da questa Autorità devono soddisfare, ai sensi dell'art. 84 del codice delle comunicazioni elettroniche, il requisito dell'equità e, quindi, devono tenere indenne l'istante dal decorso del tempo necessario alla definizione della procedura di risoluzione della controversia, gli eventuali rimborsi come sopra determinati devono essere maggiorati dell'importo corrispondente agli interessi legali, da calcolarsi dalla data di presentazione dell'istanza di definizione fino al saldo effettivo.

Spese di procedura compensate.

DELIBERA

in parziale accoglimento dell'istanza presentata dalla Sig.ra X X X, Voc. X X X, X/A – X Perugia, per i motivi sopra indicati

A) l'operatore Vodafone Italia SpA in persona del legale rappresentante pro-tempore, è tenuto a:

- stornare/rimborsare gli addebiti nei termini di cui in motivazione, con obbligo di ricalcolo e di regolarizzazione della situazione contabile ed amministrativa dell'istante.

Gli eventuali rimborsi come sopra determinati andranno maggiorati della misura corrispondente all'importo degli interessi legali, calcolati a decorrere dalla data di presentazione della domanda sino al saldo.

Il rigetto delle altre domande.

Spese di procedura compensate.

L'operatore sopra indicato è tenuto ad effettuare i suddetti adempimenti ed a comunicare a questo Corecom l'avvenuto adempimento della presente deliberazione entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

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.

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.

Perugia, 23 settembre 2021

IL PRESIDENTE
Elena Veschi

per attestazione di conformità a quanto deliberato

Il Dirigente
Simonetta Silvestri

Il Responsabile del procedimento
Beatrice Cairoli