

DECRETO DC/105/19/CRL

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA

FISIO EUR XXX / Vodafone Italia XXX (Ho.Mobile - Teletu)

(GU14/2500/2018)

Corecom Lazio

Il Commissario straordinario

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. 203/18/CONS, del 24 aprile 2018, recante “Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti” di seguito Regolamento, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 597/11/CONS;

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 Regolamento sugli indennizzi;

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. 203/18/CONS, del 24 aprile 2018, recante “Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti”, di seguito “Regolamento”;

VISTA la delibera n. 339/18/CONS, del 12 luglio 2018, recante “Regolamento applicativo sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti”, di seguito “Regolamento applicativo”;

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";

VISTO il decreto del Presidente della Regione Lazio del 15 maggio 2019, n. T00118, di nomina del Dott. Claudio Lecce quale Commissario straordinario del Comitato regionale delle comunicazioni (Co.re.com.);

VISTA l'istanza di FISIO EUR SRL del 30/07/2018 acquisita con protocollo N. 0065382 del 30/07/2018;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'utente ha sottoscritto un contratto con Vodafone Italia Spa, attivando servizi per linea fissa e mobile. Sono stati riscontrati continui guasti del servizio ADSL ed essendo di tecnologia VOIP, ciò ha causato anche la totale assenza della linea fissa (a volte il router si piantava); inoltre si è visto costretto a comporre il numero da contattare tra le 7/10 volte, per avere linea e, nel caso in cui la stessa dovesse andare a buon fine, superati i 2 minuti di conversazione, la stessa cadeva. È stato contattato più volte il servizio clienti Vodafone segnalando i disagi e sono stati inviati molteplici reclami scritti (15.3.2017). Ai reclami non è stato dato nessun tipo di riscontro, Stante la situazione, l'utente ha chiesto la portabilità di tutti i servizi associati al codice cliente 7.1896654 ad altro gestore. In base a tali premesse ha richiesto: lo storno di un tutta la posizione debitoria pari ad € 1676,44 sino a fine ciclo di fatturazione; Rimborsi o indennizzi richiesti per Euro 1200,00.

2. La posizione dell'operatore

Il gestore eccepiva la correttezza del proprio operato contestando che nessuna anomalia è stata riscontrata nell'erogazione del servizio e depositando, a riprova, le fatture contenenti il traffico generato nel periodo; inoltre contestava che alcun reclamo formale e scritto fosse pervenuto sulla problematica, e che comunque la contestazione delle fatture era tardiva rispetto ai 45 giorni previsti dalle c.g.c. e tale da non consentire di verificare efficacemente quanto lamentato; invocava inoltre il rispetto della normativa sulla privacy in punto di conservazione dei dati di traffico da parte dei gestori telefonici, che limita l'esame delle fatture a quelle non anteriori a sei mesi dalla proposizione del reclamo. L'utente risultava disattivo e risultava presente un insoluto di Euro 1676,44.

3. Motivazione della decisione

La deduzione di malfunzionamento dell'utente risulta piuttosto generica e non circoscritta nel tempo, ma comunque riconducibile ad un difettoso/parziale funzionamento della linea fissa in uso all'azienda. D'altro canto Vodafone contesta la ricezione di reclami, pur dovendosi invece rilevare la presenza in atti di un reclamo scritto inviato via fax il 15 marzo 2017, con allegata la prova dell'invio. Non risulta che il gestore si sia attivato in proposito, svolgendo le opportune verifiche, intervenendo ai fini del ripristino o abbia risposto alla segnalazione comunicando i risultati degli accertamenti tecnici svolti; né provano alcunché sulla regolarità del traffico le fatture offerte in deposito, che riportano traffico relativamente alla sola utenza mobile non oggetto di contestazione. Pertanto la controprova circa la regolare erogazione del servizio o quella dell'eventuale riparazione del guasto, non sono state raggiunte e pertanto il gestore è responsabile del dedotto malfunzionamento a far data dal 15.3.2017, giorno in cui è stato messo in mora sul problema; quanto al dies ad quem per il computo dell'indennizzo, l'utente riferisce genericamente di essere migrato ad altro gestore senza indicarne la data mentre, diversamente, dalle fatture emerge una disattivazione per morosità del 5.3.2018. Spetta pertanto all'utente l'indennizzo per malfunzionamento previsto dall'art.6.2 e 13.3 del Regolamento Indennizzi per il periodo 15/3/2017-5/3/2018 per l'importo di Euro 2.130,00. Quanto alle fatture in

atti, in conseguenza del malfunzionamento possono essere equamente stornate le fatture per la metà dell'importo fatturato a titolo di canone connettività di rete fissa (Euro 380/bimestre), per l'importo complessivo di euro 465,00 (i.e.) (fatture AI02838203, AH22796033, AI06723654).

DECRETA

Articolo 1

Accoglie l'istanza presentata da Fisis Eur XXX nei confronti di WindTre XXX. L'operatore dovrà corrispondere all'utente , oltre alle spese di procedura per Euro 100,00 , l'indennizzo previsto dall'art.6.2 e 13.3 del Regolamento Indennizzi per l'importo di Euro 2.130,00. L'operatore è inoltre tenuto a stornare l'importo complessivo di Euro 465,00 (i.e.) a valere sulle fatture nn. AI02838203, AH22796033, AI06723654

È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale maggior danno subito, ai sensi dell'articolo 20, comma 5, del Regolamento. Ai sensi dell'articolo 20, comma 3, del citato Regolamento il provvedimento di definizione della controversia costituisce un ordine dell'Autorità ai sensi e per gli effetti dell'articolo 98, comma 11, del d.lgs. 1 agosto 2003, n. 259.

Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente delibera è comunicata alle parti e pubblicata sul sito web dell'Autorità.

Roma, 31/07/2019

IL COMMISSARIO STRAORDINARIO

F.TO