

**DETERMINA Fascicolo n. GU14/273629/2020****DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA****XXXXXXX R. - Vodafone Italia SpA (Ho.Mobile -****Teletu) IL RESPONSABILE DELLA STRUTTURA**

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. 223/12/CONS, del 27 aprile 2012, recante “Regolamento concernente l’organizzazione e il funzionamento dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 696/20/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”, di seguito denominato Regolamento, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 390/21/CONS;

VISTA la delibera n. 73/11/CONS, recante “Regolamento in materia di indennizzi applicabili alla definizione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche”, di seguito denominato Regolamento sugli indennizzi, come modificata da ultimo dalla delibera n. 347/18/CONS;

VISTO l’Accordo quadro vigente 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;

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 dell’utente XXXXXX R. , del 01/05/2020 acquisita con protocollo n. 0189220 del 01/05/2020

Vista la relazione istruttoria del Responsabile dell’istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

L’istante affermava in sede di istanza GU14 quanto segue: “Il giorno 11 marzo ho inviato molti SMS, avendo una tariffa che prevede invio di SMS illimitati. Aggiungo che il mese precedente avevo inviato più o meno lo stesso numero di SMS senza problemi, ne deduco che il mio comportamento era perfettamente in linea con quanto previsto dal profilo tariffario da me acquistato, che prevede traffico voce illimitato e SMS illimitati. Sempre il giorno 11 marzo mi compare un messaggio "Provisioning della sim non eseguito", dopo varie ricerche

riesco a capire che la sim è stata sospesa senza nessun preavviso e senza nessuna comunicazione in merito. Provo a contattare il servizio clienti in tutti i modi possibili per due giorni senza successo, ho addirittura inviato una PEC, ma non ho avuto risposta se non il 9 aprile con una mail. Il giorno 5 aprile finalmente riesco a parlare con un operatore che mi riattiva la sim, ma con la tariffa sbagliata, quindi per altri 4 giorni non utilizzo la scheda se non per chiamare il call center cercando di ripristinare la tariffa da me acquistata. Tutto ciò è inaccettabile, ammesso che il servizio di SMS venga sospeso, interrompere anche il servizio voce senza preavviso significa tagliarmi fuori dal mondo senza neanche contattarmi per chiarimenti. È come tagliare la luce o togliere l'acqua senza preavviso, credo che sia molto scorretto e "forse" neanche legale". L'istante formula la richiesta di indennizzo pari ad € 1.000,00 per l'interruzione del servizio.

La convenuta specifica, in primo luogo, che “nessuna anomalia è stata riscontrata nell'erogazione del servizio a favore del Sig. XXXXX”. Ad avviso dell'operatore, infatti, “la sospensione per frode effettuata, come già comunicato all'istante in fase di negoziazione, è stata disposta a tutela dell'utente. A ciò si aggiunga, poi, che la riattivazione della sim effettuata non ha variato l'offerta del Sig. XXXXX, come si evince dalla schermata allegata (cfr. all. 1)”. In conclusione, si chiede il rigetto di ogni avversa pretesa.

Preliminarmente, si osserva che l'istanza presentata soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità di cui all'art. 14, comma 3 del Regolamento, che richiama l'art. 7, comma 3 Reg. cit., ed è pertanto proponibile ed ammissibile. In punto di merito si rileva che l'eccezione formulata dall'operatore, ovvero la (presunta) sussistenza di cause di forza maggiore atte a giustificare la sospensione del servizio (id est: tentativo di truffa ai danni del cliente), appare obiettivamente controversa, e, in ogni caso, non suffragata da alcun previo e tempestivo avviso nei confronti dell'utente. Al riguardo, si consideri quanto già affermato da questo Comitato nella Delibera n. 69/11 di seguito trascritta: “Gli operatori devono fornire i servizi in modo regolare, continuo e senza interruzioni, nel rispetto delle previsioni normative e contrattuali. Gli utenti devono quindi essere tenuti indenni dalle conseguenze pregiudizievoli di qualsiasi disattivazione di servizi che non sia stata previamente richiesta. In caso di contestazione, ove l'operatore non sia in grado di dimostrare, nelle dovute forme, la ricezione di una richiesta dell'utente ovvero le eventuali problematiche tecniche – non imputabili all'operatore stesso – che hanno determinato la disattivazione, l'utente deve essere manlevato dalle conseguenze economiche derivate dalla disattivazione del servizio”. Né, si badi, l'operatore si è curato di avvisare tempestivamente il cliente in ordine a tale necessitata interruzione ex abrupto del servizio. Su tale punto occorre anzitutto precisare che, com'è noto, l'Autorità non procede al risarcimento del danno. Tuttavia, in ossequio al principio del favor utentis, le istanze risarcitorie possono essere opportunamente interpretate come richieste di indennizzo e, dunque, valutate alla stregua dell'Allegato A) alla Delibera n. 347/18/ Cons. Al riguardo, si consideri quanto statuito dal Corecom Emilia Romagna nella Delibera n. 30/11: “Qualora l'utente formuli richiesta di risarcimento nell'ambito del presente procedimento, tale richiesta va interpretata come richiesta di indennizzo, secondo quanto disposto al punto III.1.3 della delibera Agcom n. 529/09/CONS, in applicazione dei criteri di efficienza e ragionevolezza dell'azione”. Procedendo nel senso sopra indicato, si ritiene che ai sensi e per gli effetti di cui all'art. 5 del citato Regolamento, rubricato “indennizzo per sospensione o cessazione del servizio”, si riconosce all'utente un indennizzo pari ad € 7,50 per ogni giorno di sospensione. Rebus sic stantibus, atteso che la linea è stata sospesa dal giorno 11 marzo 2020 all'8 aprile 2020, ne discende un intervallo di 28 giorni corrispondente ad un ammontare a titolo di indennizzo pari ad € 210,00 (euro duecentodieci/00) oltre interessi dalla domanda al soddisfo.

#### DETERMINA

- Vodafone Italia SpA (Ho.Mobile - Teletu), in parziale accoglimento dell'istanza del 01/05/2020, è tenuta a corrispondere all'utente, ex art. 5 All. A) Delibera n. 347/18/Cons, l'ammontare di € 210,00, oltre interessi dalla domanda al soddisfo.

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, come richiamato dall'articolo 20, comma 3, del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche di cui all'Allegato A alla delibera 203/18/CONS.

Resta salva la possibilità per le parti di agire in sede giurisdizionale per il riconoscimento del maggior danno, ai sensi dell'articolo 20, comma 5, del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche di cui all'Allegato A alla delibera 203/18/CONS.

Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio, in sede di giurisdizione esclusiva, entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente determina è comunicata alle parti attraverso la piattaforma ConciliaWeb e pubblicata sui siti web dell'Autorità e del Corecom.

Il Responsabile della Struttura o suo delegato  
franca cardinali