

DETERMINAFascicolo n. GU14/274967/2020

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA XXXXXX

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 05/05/2020 acquisita con protocollo n. 0194206 del 05/05/2020

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: “Dall’11.6.2019 l’utente segnala il disservizio sulla propria linea voce e dati. Il problema, nonostante due interventi tecnici, non è mai stato risolto. Ha atteso invano la riattivazione della linea”. All’esito del deposito delle controdeduzioni dell’operatore, l’utente depositava memoria di replica in cui specificava quanto segue: “Vodafone conferma la presenza di segnalazioni di interruzione della linea e non dimostra in alcuna maniera di avere riattivato la stessa a seguito di tali

segnalazioni. Si contesta, inoltre che sia stato l'istante a richiedere la disattivazione della linea, circostanza questa non provata dall'operatore. La linea, in ogni caso, è stata disattiva dal 11.6.2019 fino, evidentemente, alla disattivazione avvenuta ad opera dell'operatore in data 12.8.2019 (come da schermata allegata dall'operatore).” Con relative richieste: (i) richiesta di indennizzo per disservizio sulla linea (voce e dati) dal 11.06.2019 alla risoluzione del guasto o alla chiusura del contratto da quantificarsi in € 7,50 per ogni servizio e per ciascun giorno di interruzione; (ii) in via subordinata indennizzo per il citato disservizio sino al giorno 29.07.2018; (iii) storno delle fatture relative al periodo di disservizio; (iv) indennizzo per mancata risposta al reclamo per una somma di € 300,00.

La convenuta rappresenta, in primo luogo, di “aver correttamente gestito le segnalazioni inoltrate dall'utente con annessa risoluzione positiva delle medesime”. In ordine ai pretesi indennizzi, l'operatore precisa che “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)”. Vodafone, infine, “rileva che parte istante ha inviato apposita richiesta di disdetta in data 16.7.2019 con conseguente, successiva, disattivazione della numerazione 066*****”. 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 osserva che, alla luce della documentazione versata in atti, l'utente ha patito un prolungato disservizio imputabile alla Vodafone. Infatti, si può ricostruire la vicenda nei termini che seguono: - in data 11 giugno 2019 (vedi schermate allegate) veniva aperto un ticket relativo all'utenza n. 066***** (rete fissa e internet); - in data 8 luglio 2019, come evidenziato dal diario del “trouble ticket management”, la Vodafone risolveva la problematica lamentata dall'utente (anche se tale circostanza rimane contestata dall'utente); - successivamente la linea veniva disattivata. Posto ciò, volersi sottrarre alla richiesta di indennizzo eccependo l'asserita istanza di disattivazione del servizio (che l'utente contesta e che, comunque, è successiva ai disservizi lamentati) appare obiettivamente inconferente e pretestuoso. Nel periodo de quo, infatti, l'utente è stato privato ingiustificatamente del servizio, derivandone in capo allo stesso un documento che va ristorato nei termini che seguono. La suestesa richiesta merita accoglimento, atteso che, come emerge in via documentale, si è verificata l'interruzione della rete fissa, nonché del servizio internet. Posto ciò, in ossequio a quanto disposto dall'art. 5 dell'Allegato A) alla delibera n. 347/18/Cons, l'operatore dovrà corrispondere due indennizzi pari ad € 7,50 giornalieri ciascuno per l'intero periodo del disservizio, ovvero 26 giorni (dall'11/06/2019 al 7/7/2019 – considerato che l'8 luglio l'operatore dà atto dell'avvenuta risoluzione del disservizio). Pertanto, ne discende un indennizzo di € 195,00 per la rete fissa e un indennizzo di pari importo per il servizio internet, così per un totale complessivo pari ad € 390,00. Viceversa, la richiesta di indennizzo per mancata risposta al reclamo non appare suscettibile di accoglimento stante che il gestore, ripristinando la linea entro il termine di 45 giorni dall'avvenuta segnalazione del disservizio, ha fornito “aliunde” riscontro alle lamentate doglianze. Si consideri al riguardo quanto affermato dall'AGCOM nella Delibera n. 152/11/CIR: “L'articolo 8, comma 4, e l'articolo 11, comma 2, della delibera Agcom n. 179/03/CSP, unitamente alle disposizioni contenute nelle condizioni generali di contratto, stabiliscono che la risposta al reclamo deve essere motivata e resa, al massimo, entro 45 giorni dal ricevimento della richiesta, in forma scritta ed in caso di rigetto. E' dunque chiaro che l'obbligo per l'operatore di fornire delle motivazioni scritte sorge solo quando l'istanza, avanzata dal cliente in sede di reclamo, sia ritenuta infondata e venga rigettata. Nel caso di specie, il gestore invece ha regolarmente gestito la richiesta dell'utente, accogliendola per facta concludentia”.

DETERMINA

- Vodafone Italia SpA (Ho.Mobile - Teletu), in parziale accoglimento dell'istanza del 05/05/2020, è tenuta a corrispondere all'utente, la somma di € 390,00 oltre interessi dalla domanda la 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