

DETERMINA Fascicolo n. GU14/293748/2020**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA Bxxx F. - 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 Bxxx F., del 18/06/2020 acquisita con protocollo n. 0261882 del 18/06/2020

Vista la relazione istruttoria del Responsabile dell’istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’istante L’istante, cliente Vodafone, a seguito dell’esito negativo del tentativo obbligatorio di conciliazione intervenuto in data 9 aprile 2020, con istanza UG14 del 18 giugno 2020, ha richiesto l’intervento in sede di definizione del Corecom Lazio, rappresentando che, a decorrere dalla data del 11/11/2018, riscontrava la parziale e discontinua erogazione dei servizi fonia ed internet (linea telefonica disturbata, continue cadute di connessione e lentezza del servizio internet). A tal fine, effettuava numerosi reclami a mezzo call center nelle seguenti date: 11/11/18, 12/11/18, 20/11/18, 14/12/18, 25/12/18, 03/01/19,

05/01/19, 08/01/19, 12/01/19, 24/01/19, 27/01/19, 31/01/19, 06/02/19, 07/02/19, 12/02/19, 19/02/19. Stante la mancata risoluzione del disservizio, l'utente effettuava migrazione della risorsa e, all'uopo, inviava formale reclamo scritto (a mezzo raccomandata a/r del 25/03/19), dif-fidando il gestore dall'addebitare costi di recesso. Tuttavia, ignorando le rimostranze avanzate dall'istante, Vodafone fatturava costi di cessazione altamente onerosi che l'utente contestava senza sortire alcun effetto. Sulla base di queste premesse, l'istante ha richiesto: • un indennizzo per il malfunzionamento dei servizi fonia e internet per il periodo dall'11.11.2018 al 16.04.2019; • la ripetizione dei canoni corrisposti in riferimento al periodo di disservizio; • l'annullamento delle morosità pendenti; • un indennizzo per omessa risposta ai reclami pari ad euro 300.

2. La posizione dell'operatore L'operatore Vodafone, nella memoria difensiva, contesta le pretese dell'utente, evidenziando che nessuna anomalia è stata riscontrata nell'erogazione del servizio a favore dell'istante, il quale non avrebbe fornito alcuna prova a sostegno dei lamentati disservizi, non potendosi qualificare come tali gli asseriti reclami telefonici. Nel merito, eccepisce, in base a quanto stabilito dalla Delibera 353/2019/CONS, articolo 20, comma 4, l'inammissibilità di ogni richiesta risarcitoria del danno, espressamente esclusa dalla normativa Agcom, e delle richieste avanzate a titolo di indennizzo, storno e rimborso. Da ultimo, eccepisce che la domanda dell'utente deve, comunque, essere rigettata poiché lo stesso non ha evitato, come avrebbe potuto usando l'ordinaria diligenza, il verificarsi del lamentato danno. L'operatore conclude, quindi, per il rigetto delle domande ex adverso avanzate in quanto infondate in fatto ed in diritto.
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. La domanda dell'istante è parzialmente fondata, nei limiti di cui appresso. Deve infatti essere parzialmente accolta la domanda in merito alla richiesta di indennizzo per il malfunzionamento dei servizi fonia e internet per il periodo dall'11.11.2018 al 16.04.2019, in quanto l'istante ha presentato reclamo scritto solamente in data 25.03.2019. Di contro, l'operatore, nella propria memoria difensiva, ha contestato le pretese dell'utente, evidenziando l'assenza di anomalie nella fornitura del servizio. Al fine di risolvere il contrasto tra le differenti versioni dei fatti, occorre richiamare la sentenza delle Sezioni Unite della Corte di Cassazione del 30 ottobre 2001 n. 13533 – ripresa in numerose pronunce dell'Agcom, ex multis Agcom Delibera n. 1/11/CIR - con la quale è stato ribadito che nel caso in cui sia dedotto l'inesatto adempimento di un'obbligazione, il creditore della prestazione, oltre a provare la fonte del rapporto, può limitarsi alla semplice deduzione dell'inesattezza dell'adempimento, mentre l'onere di provare il contrario grava sul debitore della prestazione. Al riguardo, l'operatore si è semplicemente limitato a precisare in tale sede la regolarità del servizio offerto, senza provare di aver gestito il disservizio nelle tempistiche previste dal contratto, nè tantomeno che il disservizio sia dipeso da cause a lui non imputabili. Oltretutto, a fronte del reclamo presentato da parte istante, l'operatore non ha ritenuto opportuno rispondere, anche solo per precisare l'esattezza del suo adempimento. Tale condotta, oltre a rilevare ai fini dell'indennizzabilità della mancata risposta ai reclami, costituisce un indizio della mancata risoluzione dei disservizi lamentati dall'istante. Pertanto, non vi sono dubbi in merito alla sussistenza dei disservizi lamentati da parte istante, che dovranno essere indennizzati in base a quanto previsto dal Regolamento Indennizzi, che prevede un indennizzo per ciascun servizio non accessorio pari a euro 3 per ogni giorno di parziale malfunzionamento. Occorre precisare che il primo reclamo è datato 25 marzo 2019, quindi appare opportuno fare partire l'indennizzo da tale data, in virtù dell'orientamento, ormai consolidato, dell'Agcom secondo il quale gli indennizzi, 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). In ragione di ciò, l'effettiva responsabilità del gestore risulta accertata per il periodo ricompreso tra il 25 marzo 2019 e il 16 aprile 2019, per un totale di 23 giorni. In ragione del fatto che l'indennizzo per ciascun servizio non accessorio è pari a euro 3 per ogni giorno di parziale funzionamento (nel caso di specie sia il servizio di telefonia che di rete internet), tale indennizzo è pertanto pari ad euro 138,00. Allo stesso modo, in considerazione dell'accertato disservizio per il periodo in questione, devono essere stornati gli importi addebitati all'istante per tale periodo, da detrarre dall'eventuale morosità complessiva dell'istante. Sulla richiesta di indennizzo per mancata risposta ai reclami si osserva quanto segue. La richiesta dell'istante di un indennizzo per mancata risposta ai reclami è fondata. Come sopra riportato, agli atti risulta un reclamo trasmesso dall'istante in data 25 marzo 2019, cui non è seguita alcuna risposta da parte dell'operatore. Deve quindi trovare applicazione l'art. 12 del Regolamento

Indennizzi (Allegato A alla delibera n. 347/18/CONS) che prevede un indennizzo per il cliente pari a euro 2,50 per ogni giorno di ritardo, fino a un massimo di euro 300. Nel caso di specie, non essendovi stata risposta alcuna da parte dell'operatore, l'indennizzo dovrà essere liquidato nella misura massima di euro 300, risultando il calcolo pro die superiore al predetto tetto regolamentare. Infine, con riguardo all'istanza relativa al rimborso delle spese della procedura, alla luce delle Linee Guida di cui alla delibera 276/13/CONS, appare congruo ed equo liquidare in favore dell'istante la somma di € 50,00, importo che, visto l'esito della fase di definizione, va posto ad esclusivo carico di Vodafone Italia S.p.A.

DETERMINA

- Vodafone Italia SpA (Ho.Mobile - Teletu), in parziale accoglimento dell'istanza del 18/06/2020, è tenuta a stornare integralmente gli importi addebitati all'utente nel periodo dal 25.03.2019 al 16.04.2019 (o al rimborso qualora tali importi siano stati corrisposti), a pagare a favore dell'istante un indennizzo pari ad euro 138,00 per i disservizi lamentati, nonché di un indennizzo pari ad euro 300,00 per la mancata risposta al reclamo del 25 marzo 2019, ed a rimborsare le spese di procedura nella misura di € 50,00.

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

Roberto Rizzi

f.to