

DETERMINA n° 2 / 2020

Definizione della controversia

XXXXXXXX / VODAFONE ITALIA S.p.A.

GU14/132/17

IL DIRIGENTE DELLA "SEGRETERIA CORECOM SICILIA"

- VISTA** la legge 14 novembre 1995, n°481, recante “*Norme per la concorrenza e la regolazione dei servizi di pubblica utilità. Istituzione dell’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 legge regionale 26 marzo 2002 n°2, successivamente modificata e integrata, ed in particolare l'art. 101 che ha istituito il “*Comitato Regionale per le Comunicazioni della Regione Siciliana*” (*CORECOM*);
- VISTO** l'accordo quadro del 28 Novembre 2017 tra
- l'Autorità per le Garanzie nella Comunicazione;
 - la Conferenza delle Regioni e delle Province Autonome;
 - la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee Legislative delle Regioni e delle Province Autonome;
- VISTO** l'art. 5 lettera e) della Convenzione tra l'AGCOM e il *CORECOM SICILIA* per l'esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni, in vigore dal 1° Gennaio, con la quale, ai sensi dell'art. 22 comma 1 del “*Regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti*” allegato A della Delibera n°173/07/CONS del 19 aprile 2007 (di seguito “*Regolamento*”), *l’Autorità ha delegato il CORECOM SICILIA alla definizione delle controversie di cui all’art. 2 del “Regolamento”*;
- VISTO** il “*Regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti*”, approvato con delibera n°173/07/CONS del 19 aprile 2007, e successive modificazioni;

- VISTO** il “Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori”, adottato con delibera n°73/11/CONS del 16 febbraio 2011;
- VISTO** l'art. 19, comma 7, del “Regolamento” che attribuisce al dirigente della struttura amministrativa del CORECOM. la definizione delle controversie di modesta entità aventi ad oggetto prestazioni di natura pecuniaria o commerciale di valore non eccedente euro 500,00 (cinquecento/00);
- VISTA** l’istanza di definizione di XXXXXXXX acquisita il 09.03.2017 *prot. n° 12695*;
- VISTI** gli atti del procedimento e la documentazione acquisita nel corso dell’istruttoria e verificata la regolarità

CONSIDERATA la posizione dell’istante:

Il Sig. XXXXXXXX, in qualità di titolare della Ditta XXXXXXXX (di seguito istante), intestatario di un contratto Business, lamenta di aver subito l’interruzione dei servizi voce ed adsl dal 30.06.2014 al 10.10.2014; dal 28.10.2014 al 07.03.2015; dal 03.04.2015 al 20.08.2015 ed infine dal 01.09.2015 al 27.06.2016. A seguito di tali disservizi, in data 09.11.2016 contesta le fatture nn. AG07855932 di € 165.13, n. AG14581181 di € 17.24 per il malfunzionamento e le fatture n. AG11193336 di € 207.04 e nn. AG15428199 di € 240.55 quali importi per recesso anticipato.

A seguito di quanto sopra, l’istante chiede:

- i)* Indennizzo di € 13.580.00 ex art. 5 c., 1 Delibera n.73/11/CONS, All.A, dal 30.06.2014 al 10.10.2014; dal 28.10.2014 al 07.03.2015, dal 03.04.2015 al 20.08.2015 e dal 01.09.2015 al 27.06.2015;
- ii)* Storno fatture inerenti al consumo nel periodo di disservizi e di recesso anticipato;
- iii)* Indennizzo di € 110.00 ax art.11 Delibera n. 73/11/CONS, All.A dal 09.11.2016 alla data odierna (09.03.02017);
- iv)* Refusione spese procedurali onorari legali, con riserva di eventuale risarcimento.

CONSIDERATA la posizione dell’operatore

Vodafone Italia spa contesta i fatti descritti dall’istante, stante la carenza totale di prove. Il gestore sostiene di aver dimostrato l’intenso traffico telefonico, soprattutto

nei periodi oggetto di contestazione. Inoltre, sottolinea che il reclamo del 09.11.2016 non riguarda gli archi temporali oggetto di odierna contestazione. Pertanto, il gestore mette in evidenza che in base alle CGC, le fatture possono essere contestate entro 45 gg. dalla loro emissione, in caso contrario si intendono accettate dall'utente. Infine, sottolinea la posizione debitoria del Sig. XXXXXXXXX pari ad € 629,96.

CONSIDERATA la motivazione della decisione

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante possono trovare parziale accoglimento, per le seguenti motivazioni.

In primis si rileva che il reclamo del 09.11.2016 contesta genericamente l'interruzione dei servizi voce e adsl. Solo successivamente, a seguito della proposizione dell'istanza di conciliazione, l'istante puntualizza i relativi periodi di assenza dei servizi: dal 30.06.2014 al 10.10.2014; dal 28.10.2014 al 07.03.2015; dal 03.04.2015 al 20.08.2015 ed infine dal 01.09.2015 al 27.06.2016. È d'obbligo sottolineare la tardività con la quale l'utente lamenta l'assenza dei servizi, tale da non poter essere preso in considerazione come reale interesse, anche alla luce delle fatture contestate quali quelle nn. AG07855932 di € 165.13 del 01 giugno 2016 e n. AG14581181 del 21 settembre 2016 di € 17.24 i cui importi non vengono pagati. In materia di onere probatorio, è ormai principio consolidato che, nel caso in cui sia dedotto l'inesatto adempimento, grava comunque sul debitore l'onere di dimostrare l'avvenuto esatto adempimento. La convenuta società ha fornito la prova liberatoria in merito al suo adempimento contrattuale mediante il deposito delle fatture relative ai periodi contestati, dalle quali si è potuto appurare l'intenso traffico telefonico ed internet effettuato dall'utente. Pertanto, in merito alla richiesta di indennizzo ex art. 5, c.1 Delibera n.73/11/CONS, All. A, di cui al punto *i*), non può essere oggetto di accoglimento, poiché priva di qualsiasi riscontro probatorio attestante il disagio asseritamente patito dall'istante. Per l'effetto si rigetta anche la richiesta di cui al punto *ii*) di storno delle fatture inerenti ai periodi dei reclamati disservizi. In merito alla richiesta di storno delle fatture emesse a titolo di recesso anticipato si osserva che può ritenersi contestata, solo la fattura n. AG15428199 datata 05-10-16, in considerazione del reclamo proposto il 09.11.2016. In merito alla relativa richiesta di storno, giova rappresentare che la stessa non può trovare accoglimento, poiché trattasi di costi, applicati dal gestore, sottoscritti dall'utente in fase contrattuale. Le altre fatture devono

ritenersi accettate dall'utente, poiché, come da Carta Servizi Vodafone, le fatture devono essere contestate nel termine di 45 gg. dalla loro emissione. Infine, si accoglie l'istanza di cui al punto *iii*) di indennizzo per mancata risposta al reclamo, ex art.11 Delibera n. 73/11/CONS, All.A, il cui periodo di riferimento è da rinvenirsi nel periodo decorrente dal 24.12.2016 (comprensivo del termine massimo di 45 gg. per la risposta) all'01.03.2017 (udienza di conciliazione), per un indennizzo complessivo di € 67,00. In merito alla richiesta di cui al punto *iv*) si ritiene equo liquidarle in € 50,00.

Per i motivi riportati in premessa che qui si confermano integralmente

DETERMINA

1. Di accogliere parzialmente le richieste della Società XXXXXXXXX nei confronti della società Vodafone spa.
2. Vodafone Italia spa è tenuta, oltre a corrispondere € 50,00 (cinquanta/00) a titolo di spese di procedura, anche l'importo di € 67,00 (sessantasette/00) quale indennizzo per mancata risposta al reclamo.

La società Vodafone Italia S.p.A. è tenuta, altresì, a comunicare a questo CORECOM. l'avvenuto adempimento alla presente determina 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 determina è notificata alle parti e pubblicata sul sito web del CORECOM Sicilia e dell'AGCOM.

Palermo, 09/06/2020

IL DIRIGENTE
Segreteria Corecom. Sicilia
Arch. Francesco Di Chiara

