

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
R. BORGHINI/ VODAFONE ITALIA XXX-TELETU
(LAZIO/D/810/2016)

Registro Corecom n. 03/2018

IL DIRIGENTE

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";

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 4 dicembre 2008;

VISTA la Convenzione per l'esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni, sottoscritta tra l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e il Comitato regionale per le comunicazioni del 16.12.2009 e in particolare l'art. 4, c. 1, lett. e);

VISTA la delibera n. 173/07/CONS, del 19 aprile 2007, recante "Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti", di seguito "Regolamento";

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";

VISTA l'istanza dell'utente R. Borghini presentata in data 25.10.2016;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante ha premesso di essere titolare dal 2008 di un contratto con la Teletu (oggi Vodafone Italia XXX) avente ad oggetto il servizio di telefonia di rete fissa ed il servizio dati ADSL.

Con l'istanza depositata l'utente ha lamentato il malfunzionamento del servizio dati/voce dal 3.10.2015 e, permanendo il disservizio, chiedeva la migrazione in Vodafone.

Già in data 18.11.2015, permanendo il disservizio, chiedeva la migrazione in Vodafone.

In data 18.12.2015 l'operatore inviava il nuovo router che, stante la richiesta di cambio gestore, veniva rispedito in data 19.12.2015.

Nonostante la richiesta di recesso e migrazione, Teletu continuava a pretendere il pagamento di fatture per un totale di Euro 251,04.

Tanto premesso chiedeva:

- lo storno delle fatture

- l'indennizzo di cui all'art.4 della Delibera Agcom 73/11/CONS per 70 giorni di sospensione dei servizi Voce e ADSL per complessivi Euro 1050,00; l'indennizzo di cui all'art.11 di euro 300,00 per mancata risposta al reclamo.

2. La posizione dell'operatore

Teletu deduceva nelle proprie memorie difensive che risultavano due segnalazioni dell'utente in data 6.11.-17.11/2015 (giusta dettaglio allegato) entrambi chiusi con codice errore 721.

Che il codice di errore 721 riguarderebbe un guasto logistico imputabile al cliente in quanto la rete, perfettamente funzionante, non riconosceva il modem.

Sul reclamo eccepiva che non vi è copia agli atti del reclamo inviato, dal momento che l'istante deposita solo le ricevute di ritorno di due raccomandate e che, anche a voler individuare il reclamo in una delle due raccomandate, nessuna risposta poteva essere inviata dal gestore stante la richiesta di disdetta del contratto e disattivazione della linea.

In relazione allo storno delle fatture precisava di aver fornito i servizi di cui alle fatture allegate fino alla disattivazione, precisando un insoluto di Euro 211,61.

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.

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, l'istanza formulata dalla parte istante può essere parzialmente accolta per i seguenti motivi.

3.1 Sul malfunzionamento

L'istante lamenta un malfunzionamento della linea voce e dati dal 3.10.2015 al 18.12.2015.

Quanto al disservizio sulla linea dati, Teletu assume di aver ricevuto due segnalazioni rispettivamente in data 6.11.2015 (di cui non si legge la data di chiusura) e l'altra, del 17.11.2015, chiusa il 29.12.2015.

In entrambi i casi il disservizio si sarebbe chiuso con "codice errore 721" ovvero guasti riconducibili al cliente in quanto la rete non riconosceva il modem.

La difesa Teletu non convince.

Dagli atti e dal comportamento concludente di Teletu, emerge che il disservizio era dovuto al malfunzionamento del router che, in effetti, Teletu provvedeva a sostituire mediante invio di nuovo apparecchio all'indirizzo dell'utente.

Dalla schermata emerge, poi, che il disservizio del 17.11.2015 risulta chiuso in data 29.12.2015.

Sul periodo risarcitorio l'utente non ha fornito prove a supporto della circostanza che il disservizio sia iniziato il 3.10.2015, mentre risulta agli atti prodotti dal gestore che la prima segnalazione risale al 6.11.2015 con protrarsi del disservizio fino al 20.11.2015 data in cui, comunque, l'utente aveva già inoltrato richiesta di migrazione e disdetta linea.

Sul servizio dati pertanto, spetta all'utente l'indennizzo di cui all'art.5, comma 1 dell'Allegato A alla delibera 73/11/CONS per 53 giorni di disservizio, per la somma di Euro 265,00.

Quanto al disservizio per il servizio voce, dalle fatture prodotte emerge che, nel periodo lamentato, l'utente ha usufruito regolarmente del servizio producendo regolare traffico telefonico.

La fattura 23740939089 del 11.12.2015, che ha registrato il traffico telefonico dal 5.11.2015 al 4.1.2016, evidenzia un regolare traffico sulla linea voce.

Il relativo indennizzo, pertanto, non può essere riconosciuto.

3.2. Sulla mancata risposta al reclamo

L'utente chiede inoltre l'indennizzo per mancata risposta al reclamo.

La domanda non può trovare accoglimento.

In primis si evidenzia che non vi è agli atti la prova di un valido reclamo presentato dall'utente.

Anche a voler riconoscere la valenza di reclamo alla disdetta del 28.12.2015, la mancata risposta allo stesso non sarebbe indennizzabile dal momento che, alla data del 27.01.2016, entro il termine di 45 giorni utili alla risposta, l'utente risulterebbe già disattivo nei sistemi Teletu (giusta documentazione prodotta dal gestore).

3.3 Sulle fatture insolute.

La domanda viene accolta nei limiti che seguono.

La fattura n. 23740939089 del 11.12.2015, che ha registrato il traffico telefonico dal 5.11.2015 al 4.1.2016 deve essere stornata delle voci relative all'ADSL per un totale di Euro 34,61 più IVA.

La restante somma, invece, è relativa ad un'epoca in cui su quella linea era intervenuta richiesta di migrazione e regolare disdetta.

Per le stesse considerazioni nulla è dovuto dall'utente sulla fattura 23742512046 dell'11.4.2016 a titolo di costi di disattivazione dal momento che la disattivazione è avvenuta per inadempimento contrattuale del gestore giusta disdetta del 28.12.2015.

4. Sulle spese di procedura

La possibilità di riconoscere il rimborso delle spese necessarie per l'espletamento della procedura, liquidate secondo criteri di equità e proporzionalità, è previsto dall'art. 19, comma 6, del Regolamento, che sancisce inoltre che nel determinare rimborsi ed indennizzi si tenga conto "del grado di partecipazione e del comportamento assunto dalle parti anche in pendenza del tentativo di conciliazione".

Nel caso di specie, considerato il comportamento delle parti e le difese e il modesto valore della controversia, si ritiene congruo liquidare l'importo di Euro 30,00 a titolo di rimborso spese della procedura di conciliazione e di definizione.

Per tutto quanto sopra esposto,

IL DIRIGENTE

VISTO l'art.19, comma 7, della Delibera Agcom n.173/07/CONS che attribuisce al dirigente della struttura amministrativa del Corecom la definizione delle controversie di modesta entità, che hanno ad oggetto prestazioni di natura pecuniaria o commerciale di valore non eccedente l'importo di Euro 500,00;

DETERMINA

1. Accoglie parzialmente l'istanza del sig. R. Borghini nei confronti della Vodafone Italia XXX – Teletu.
2. La Vodafone Italia XXX –Teletu è tenuta a pagare in favore dell'istante il seguente importo, maggiorato degli interessi legali a decorrere dalla presentazione dell'istanza:
 - Euro 265,00 (duecentosessantacinque/00) a titolo di indennizzo per l'interruzione del servizio ai sensi dell'art.5, comma 1 dell'Allegato A alla delibera 73/11/CONS
3. La Vodafone Italia XXX –Teletu è inoltre tenuta allo storno delle fatture nei termini esposti in motivazione.
4. La Vodafone Italia XXX –Teletu è tenuta, altresì, a comunicare a questo Corecom l'avvenuto adempimento alla presente determina entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.
5. 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.
6. È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito.
7. 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 sui siti web del Corecom e dell'Autorità (www.agcom.it).

Roma, 11/01/2018

Il Dirigente
Aurelio Lo Fazio
Fto