



CORECOM Lazio



**DETERMINA**Fascicolo n. GU14/190121/2019

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA Rxxx**

**E. - 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 Rxxx E., del 16/10/2019 acquisita con protocollo n. 0441814 del 16/10/2019

Vista la relazione istruttoria del Responsabile dell’istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’istante. L’utente, all’esito negativo del tentativo obbligatorio di conciliazione, svolto il 15/10/2019, ha introdotto il presente contenzioso nei confronti di Vodafone Italia SpA, rappresentando quanto segue: Il 29.09.2016 l’istante ha richiesto l’allaccio di una nuova utenza (ALL. 1), asserita a costo zero e con tempi rapidi. Al contrario l’attivazione è avvenuta, previo innumerevoli reclami al servizio clienti e appuntamenti mancati da parte dei tecnici, solo a partire da fine marzo 2017, ossia dopo quasi 6 mesi dalla

richiesta; per tale motivo il 28.10.2016 l'istante invia un reclamo a Vodafone ad oggi mai riscontrato (ALL. 2). Nonostante l'omessa attivazione, Vodafone indica erroneamente l'utenza come attivata dal 12.11.2016 (ALL.3), addebita i canoni per un servizio non erogato nonché i costi di attivazione a partire dal 03.10.2016 (ALL.4), questi ultimi espressamente asseriti gratis in fase di stipula contrattuale. A partire dal 20.07.2017 l'utenza, senza alcun preavviso, viene completamente isolata. Diverse telefonate di reclamo al servizio clienti (ALL.5), non hanno risolto la situazione, in quanto si promettevano interventi dei tecnici mai avvenuti (si allegano gli appunti dell'istante con le date non rispettate). Il servizio è tornato attivo solo a partire dal 17.08.2017 (ALL. 6), data in cui è stato recapitato e poi sostituito il nuovo modem (ALL. 7). In data 30.08.2017 l'istante invia un reclamo a mezzo fax col quale richiede lo storno dell'abbonamento per il periodo di isolamento (ALL. 8). Fax rimasto privo di alcun riscontro. - Richieste: - Rimborso di quanto pagato e non dovuto, pari ad € 400,00; - Indennizzo per ritardata attivazione di ciascun servizio, dal 29.09.2016 (data richiesta) al 27.03.2017 (data di attivazione) per un totale di 179 giorni; - Indennizzo per mancato rispetto degli oneri informativi; Indennizzo per mancato riscontro al reclamo del 28.10.2016; - Indennizzo per malfunzionamento di ciascun servizio ex art. 6 c. 1, dal 20.07.2017 (data di isolamento) al 17.08.2017 (data di ripristino servizi) per un totale di 28 giorni; - Indennizzo per attivazione di servizi o profili tariffari non richiesti; - Indennizzo per mancata risposta al reclamo del 30.08.2017; - Spese di procedura. - Quantificazione dei rimborsi o indennizzi richiesti (in euro): 2.000,0 - Disservizi segnalati: 1. 06876xxx Interruzione della linea per motivi tecnici (Data interruzione: 20/07/2017, Data riattivazione: 17/08/2017) 2. 0687xxx Mancata/tardiva risposta a reclami (Data reclamo: 30/08/2017, Data riscontro: Non risolto) 3. 06876xxx Addebito per traffico non riconosciuto 4. 06876xxx Contestazione fatture (Data reclamo: 30/08/2017). L'utente non ha proposto memorie a seguito dell'avvio del procedimento. 5. 06876xxx Mancata/tardiva risposta a reclami (Data reclamo: 28/10/2016, Data riscontro: Non risolto) 6. 0687xxx Ritardo attivazione del servizio (Data richiesta: 29/09/2016, Data attivazione: 16/10/2019) 7. 06876xxx Attivazione profilo tariffario non richiesto (Data reclamo: 28/10/2016, Data disattivazione: Non risolto

2. La posizione dell'operatore Vodafone Italia SpA, con memoria, ha contestato la fondatezza della domanda, deducendo diversi profili di infondatezza delle pretese dell'utente. L'operatore rileva che nessuna anomalia è stata riscontrata nel funzionamento del servizio, precisando di aver attivato i servizi richiesti e che non risultano reclami da parte dell'utente. Si rileva segnalazione di guasto 28/7/17, risolta il 17/8/17. L'operatore evidenzia che i reclami per la fatturazione sono stati proposti in ritardo rispetto ai termini contrattuale e a tale proposito cita una sentenza del Corecom Puglia. Inoltre, l'operatore precisa che la Delibera 203/18/CONS prevede che il collegio ordina all'operatore di far cessare comportamenti lesivi dell'utente e che per tale disposto la richiesta risarcitoria del danno all'utente non è prevista. L'operatore conclude chiedendo che le richieste di indennizzo proposte dall'utente vengano respinte.
3. Motivazione della decisione Preliminarmente si osserva che l'istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità procedibilità previsti dall'art. 14 del Regolamento ed è pertanto proponibile. La domanda dell'istante è da accogliere parzialmente. Dalla attenta lettura della documentazione in atti si evince che è presente una fattura di € 110,00, datata 28/3/2017, in un periodo nel quale si sono verificati alcuni aspetti critici nell'erogazione del servizio. Si rileva che nel periodo tra luglio e agosto 2017 c'è stata, per asserzione di entrambe le parti, un'interruzione del servizio non addebitabile all'utente. Pertanto, è dovuto indennizzo ai sensi delle normative AGCOM sopra richiamate, in particolare dell'articolo della Delibera 347/18/CONS dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni. Il riferimento deve essere fatto all'articolo 6 del Regolamento Indennizzi, che quantifica il disservizio in € 6 al giorno. Si ha pertanto la seguente quantificazione  $6 \text{ €} \times \text{n. } 29 \text{ giorni} = \text{€ } 174,00$ . Quanto alla mancata risposta ai reclami, si evidenzia come nella documentazione in atti non è possibile accertare l'inadempimento dell'operatore in riferimento a documentazione presentata dall'istante qualificabile come reclamo in senso stretto. Le altre richieste dell'utente non possono essere accolte alla luce dell'esame della documentazione in atti, che non consente di comprovare ulteriori inadempimenti da parte dell'operatore. Spese di procedura quantificate in € 50,00.

## DETERMINA

- Vodafone Italia SpA (Ho.Mobile - Teletu), in accoglimento dell'istanza del 16/10/2019, è tenuta a corrispondere all'istante la somma di € 174,00 a titolo di indennizzo per il disservizio verificatosi nel luglio/agosto 2017, nonché € 50,00 per le spese di procedura.

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