

**DETERMINA Fascicolo n. GU14/408396/2021****DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA Rxxx Pxxx****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 Pxxx E., del 24/03/2021 acquisita con protocollo n. 0145929 del 24/03/2021

Vista la relazione istruttoria del Responsabile dell’istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. Posizione dell’utente. Nella ricostruzione fornita dall’istante, lo stesso, segnala: “che la sospensione del servizio dal 28/12/2019, sporgo immediatamente reclamo al numero verde con numero di segnalazione 12403383 - 12543836 - 1261121. Ad oggi sono senza linea voce ed internet e non ho ottenuto alcun tipo di riscontro dal gestore. È presente all’interno della abitazione una persona invalida al 100% e non avere il

servizio di fonia e internet procura un grosso danno. Il servizio è stato ripristinato solo a marzo 2020 dopo intervento del Corecom.” Disservizi segnalati: 1. Contestazione fatture (Data reclamo: 29/12/2019) 2. Interruzione della linea per motivi tecnici (Data interruzione: 28/12/2019, Data riattivazione: Non risolto) 3. Addebito per traffico non riconosciuto 4. Mancata/tardiva risposta a reclami (Data reclamo: 29/12/2019, Data riscontro: Non risolto) Sulla scorta di tali premesse, l'istante rappresentato e difeso dal Dr. U. S., elettivamente domiciliati presso A.E.C.I. Lazio, giusta mandato di rappresentanza del 23/03/2021, chiede a Vodafone Italia SpA (Ho.Mobile - Teletu) “1. Indennizzo per sospensione del servizio” lo stesso riporta che: “(...) ha lamentato un malfunzionamento con conseguente interruzione di entrambi i servizi a far data dal 28.12.2019. (...) Nella propria schermata difatti parte convenuta riferisce della data di chiusura del ticket il 4.1.2020. Occorre però rilevare che in data 18.2.2020 il sig. Rofi Pallone depositava l'istanza GU5/245585/2020 alla quale faceva seguito il relativo provvedimento che disponeva “l'OPERATORE Vodafone Italia SpA (Ho.Mobile -Teletu) provveda a riattivare la linea voce e dati relativa all'utenza oggetto del procedimento entro il giorno 04/03/2020” pertanto non poteva ritenersi concluso il disservizio. Ad ogni modo il disservizio è stato risolto il 30.3.2020. (...) Pertanto, ai sensi dell'art. 6 co.1 dell'all. A delib. 347/18/CONS si richiede indennizzo per malfunzionamento totale dal 28.12.2019 al 30.3.2020 per complessivi 1.116,00 euro. “2 Mancata risposta ai reclami” dove viene rappresentato che: “Come già esposto, l'istante ha presentato molteplici reclami, tra i quali quelli telefonici menzionati in istanza e depositati in fascicolo. Oltre ad aver richiesto un pronto intervento il sig. Rofi Pallone ha chiesto anche il rimborso di quelle fatture che lo stesso ha pagato nonostante non stesse usufruendo dei servizi. Il gestore non ha mai fornito alcun riscontro ai reclami presentati. L'art. 8 comma 3 della Delibera 179/03/CSP (...). Chiede infine: - Rimborso delle somme pagate dal 28.12.2019 al 30.4.2020, - spese di procedura.

2. La posizione dell'operatore. L'operatore Vodafone Italia SpA (Ho.Mobile - Teletu), con memoria del 26.07.2021, si è difeso segnalando che: “In via preliminare si eccepisce l'inammissibilità e l'improcedibilità di eventuali richieste, anche economiche, formulate nel formulario GU14 che non siano coincidenti con quelle avanzate nell'istanza di conciliazione. Invero, eventuali domande eccedenti la richiesta trattata dinanzi al Co.Re.Com., dovranno essere considerate necessariamente improcedibili poiché per le stesse non risulta assolto l'obbligo del preventivo esperimento del tentativo di conciliazione. (...) Vodafone evidenzia l'infondatezza, in fatto oltre che in diritto, delle richieste avanzate da parte ricorrente in quanto nessuna anomalia è stata riscontrata nell'erogazione del servizio. L'odierna esponente, difatti, pone in rilievo di aver gestito, con esito positivo ed entro le tempistiche previste dalla normativa di settore, tutte le segnalazioni inviate dall'utente (...) Nel merito, poi, si eccepisce che in base a quanto stabilito dalla Delibera 353/2019/CONS, articolo 20, comma 4 (...) Ne deriva, pertanto, l'inammissibilità di ogni richiesta risarcitoria del danno, espressamente esclusa dalla normativa Agcom, e delle richieste avanzate a titolo di indennizzo, storno e rimborso. In ultima analisi si 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.”
3. Motivazione della decisione Preliminarmente, si osserva che contrariamente a quanto affermato dal gestore, l'istanza soddisfa, i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall'art. 14 del Regolamento ed è pertanto proponibile. Nel merito, l'istanza può essere parzialmente accolta, nei termini seguenti. Relativamente alla richiesta di: “1. Indennizzo per sospensione del servizio” la stessa deve essere parzialmente accolta, in quanto dalla documentazione è comprovato il reale disservizio, prestato a singhiozzo. Dalla documentazione in atti non si ritiene di poter appurare con certezza la durata del disservizio e pertanto l'indennizzo è determinato in via equitativa in € 100,00. Relativamente alla richiesta di: “2 Mancata risposta ai reclami”, la stessa non può essere accolta, in quanto il gestore, così anche come confermato dalla parte istante, ha risolto la segnalazione 12403383 in data 04/01/2020 (entro i 45 giorni come previsto dalla carta servizi), così come la segnalazione n.12543836, del 28/01/2020, che sembrerebbe essersi definita in data 09/02/2020, quindi anche questa è da considerarsi tempestiva. Anche, la segnalazione n.1261121, che sembrerebbe essere del 13/02/2020 e dovrebbe essersi definita con l'intervento finale del 30/03/2020. La risposta al reclamo è pertanto in facta concludentia effettuata. - Relativamente alla richiesta di: “Rimborso delle somme pagate dal 28.12.2019 al 30.4.2020”, la stessa non può essere accolta, in quanto si ritiene che l'istante abbia usufruito, sebbene non a pieno, dei servizi voce ed internet. - Relativamente alla richiesta di “spese di procedura”, la stessa viene accolta - a norma dell'art. 19, comma 6, del Regolamento a corrispondere l'importo di € 50,00 a titolo di rimborso spese.

## DETERMINA

- Vodafone Italia SpA (Ho.Mobile - Teletu), in parziale accoglimento dell'istanza del 24/03/2021, è tenuta a corrispondere l'importo di € 100,00 per malfunzionamento ed € 50,00 a titolo di rimborso 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