

DETERMINA Fascicolo n. GU14/445646/2021**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA Txxx****C. - 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 Txxx C., del 27/07/2021 acquisita con protocollo n. 0322105 del 27/07/2021

Vista la relazione istruttoria del Responsabile dell’istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’istante. L’istante affermava in sede di istanza GU14 quanto segue: “In data 5.4.2020 la linea 06XXX80615 fu interrotta. Vennero aperte diverse segnalazioni(5/4/2020 TTM 000012949539 ; 9/4/2020 00001xxx). Venne depositato pertanto GU5/267730/2020 del 16.4.2020 che portò a emissione di provvedimento temporaneo del 22.4.2020. La linea non veniva riattivata, pertanto venne proposto ricorso cautelare d’urgenza presso il tribunale di Roma, la linea venne riattivata il 3.6.2020 e il Tribunale dichiarò

cessata la materia del contendere con ordinanza del 10.6.2020". L'istante formulava le seguenti richieste: Indennizzo per interruzione della linea voce e dati dal 5.4.2020 al 3.6.2020 con storno degli importi relativi al periodo di disservizio € 708. Disservizi segnalati: 1. 06XXX80615 Interruzione della linea per motivi tecnici (Data interruzione: 05/04/2020, Data riattivazione: Non risolto) 2.06XXX80615 Interruzione del servizio nel corso della procedura di passaggio tra operatori.

2. Posizione dell'operatore Vodafone Italia SpA (Ho.Mobile - Teletu). Vodafone eccepisce, in primis, l'inammissibilità / improcedibilità della presente definizione poiché relativamente al disservizio asseritamente lamentato è stato proposto dall'utente ricorso ex art. 700 C.p.c., con annesso giudizio, che si è concluso con l'Ordinanza del 10.6.2020 la quale ha statuito la cessazione della materia del contendere. A ciò si aggiunga, inoltre, che a seguito del suddetto giudizio è stata già emessa a favore dell'utente apposita nota di credito di euro 2.900,00. Corre l'obbligo, oltre a ciò, porre nella massima attenzione la circostanza afferente alla carenza di prove a sostegno delle date effettive relative all'inizio ed alla fine dell'asserito periodo di disservizio subito dall'istante. Invero controparte si limita, meramente, ad indicare un arco temporale nel quale si sarebbero verificate varie tipologie di disservizi che, semplicemente, elenca in via del tutto generica ed approssimativa. 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. Vodafone contesta, altresì, le affermazioni dell'utente e, soprattutto, le richieste di indennizzo, storno e rimborso con conseguenziale, integrale, rigetto delle domande ex adverso avanzate in quanto infondate in fatto ed in diritto.
3. Motivazione della decisione. Preliminarmente, si osserva che l'istanza presentata soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità di cui all'art. 14, comma 3 del Regolamento, che richiama l'art. 7 del Regolamento, comma 3 Reg. cit. ed è pertanto proponibile e ammissibile. Sul piano istruttorio va rilevata la completezza dell'istanza per segnalazione di interruzioni del servizio, la completezza della documentazione allegata con valore probatorio da parte dell'istante, in merito alla segnalazione dell'interruzione della linea. La documentazione prodotta comprova i disservizi denunciati e, pertanto, l'istanza va accolta. Sul diritto all'indennizzo per interruzione della linea voce e dati dal 5.4.2020 al 3.6.2020 e allo storno degli importi relativi al periodo di disservizio € 708. Su tale punto occorre precisare che in base all'art. 5, comma 1, All A, delibera n. 347/18/CONS, all'istante deve essere riconosciuto l'indennizzo di € 442,50, (€ 7,50 per n. 59 giorni - periodo interruzione della linea dal 05/04/2020 al 03/06/2020). Non risulta possibile stornare gli importi non dovuti a causa del disservizio nel periodo 05/04/2020 – 03/06/2020 per documentazione insufficiente, in quanto non risulta allegata la fattura relativa a tale periodo. Spese di procedura compensate.

DETERMINA

- Vodafone Italia SpA (Ho.Mobile - Teletu), in parziale accoglimento dell'istanza del 27/07/2021, è tenuta a corrispondere l'indennizzo di € 442,50, ai sensi dell'art. 5, comma 1, All A, delibera n. 347/18/CONS. Spese di procedura compensate;

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