



CORECOM Sardegna



DETERMINA Fascicolo n. GU14/329610/2020

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA ***- 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;

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”;

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;

VISTA la legge regionale 28 luglio 2008, n. 11, "Istituzione del Comitato regionale per le comunicazioni (Co.re.com.) della Regione Autonoma della Sardegna" e ss.mm.ii.;

VISTA la Convenzione per l'esercizio delle funzioni delegate sottoscritta il 27/03/2018 dal Presidente dell’Autorità per le garanzie nelle Comunicazioni (AGCOM), dal Presidente della Regione Autonoma della Sardegna d’intesa con il Presidente del Consiglio regionale e dal Presidente del Corecom Sardegna, scaduta il 31/12/2020 e successivamente prorogata fino al 31/12/2021 a seguito della delibera del Consiglio dell’Autorità n. 683/20/CONS del 17 dicembre 2020 e della successiva presa d’atto del CORECOM Sardegna (delib n. 1 del 8 gennaio 2021);

VISTA l’istanza dell’utente ******, del 22/09/2020 acquisita con protocollo n. 0386999 del 22/09/2020

Vista la relazione istruttoria del Responsabile dell’istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

A conclusione del procedimento di conciliazione, come da verbale di mancato accordo del 26/06/2020 l’utente ******, codice fiscale ******, ha presentato in data 22/09/2020 l’istanza, ai sensi degli art. 14 e ss. del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche (delibera n. 203/18/CONS), per la definizione della controversia in essere con la società Vodafone Italia SpA (Ho. Mobile - TeleTu). Servizio di telefonia fissa – Tipo di contratto Privato. L’utente riferisce di essere rimasto senza linea voce e dati dal 28 aprile 2020 al 20 maggio 2020 per il numero 079/**458 e che tutte le segnalazioni fatte all’operatore (28/04/2020 n. 13264690, 29/04/2020, 30/04/2020 ecc), non hanno

accorciato i tempi di risoluzione. Segnala di aver inoltrato disdetta e chiede: - l'indennizzo per interruzione della linea voce e dati dal 28/04/2020 al 20/05/2020, - la chiusura del contratto in esenzione spese con storno degli insoluti fino alla chiusura del ciclo di fatturazione. L'utente ha, inoltre, inviato nei termini previsti, una memoria di replica con la quale insiste sulle richieste già avanzate. Precisa, quanto al periodo di disservizio di aver indicato il numero di segnalazioni e afferma che l'operatore è tenuto a produrre schermate da cui risultino le segnalazioni o l'assenza delle stesse. Ricorda che in ogni caso è presente agli atti la disdetta del 21 maggio 2020.

L'operatore ha presentato nei termini le controdeduzioni, nelle quali evidenzia l'infondatezza delle pretese avanzate nei confronti di Vodafone, in quanto afferma che nessuna anomalia è stata riscontrata nell'erogazione del servizio a favore dell'utente. Nel merito, contesta la genericità delle doglianze dell'istante, sostenendo che non sono supportate da adeguato corredo probatorio ed in particolare da reclami, dirimenti ai fini della delimitazione del periodo da reputare eventualmente indennizzabile. Eccepisce inoltre, l'inammissibilità di ogni richiesta risarcitoria del danno, espressamente esclusa dalla normativa Agcom, e delle richieste avanzate a titolo di indennizzo, storno e rimborso. Sotto il profilo amministrativo e contabile precisa che l'utente è attualmente disattivo e risulta essere tuttora presente un insoluto di euro 426,85.

In via preliminare, occorre esaminare l'eccezione sollevata dall'operatore con riferimento all'inammissibilità di qualsiasi richiesta risarcitoria in base a quanto stabilito dall'art. 20, comma 4, della Delibera 353/2019/CONS. L'eccezione è infondata. L'art. 20 del Regolamento di procedura ai commi 4 e 5 prevede che "L'Organo Collegiale, ove riscontri la fondatezza dell'istanza, con il provvedimento che definisce la controversia ordina all'operatore di adottare le misure necessarie a far cessare la condotta lesiva dei diritti dell'utente e, se del caso, di effettuare rimborsi di somme risultate non dovute nonché di corrispondere gli indennizzi nei casi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità. Resta salva la possibilità per le parti di agire in sede giurisdizionale per il riconoscimento del maggior danno". In primo luogo, non si rinvengono istanze che possano essere qualificate come risarcitorie. In ogni caso, secondo un consolidato orientamento dell'Autorità, anche le domande qualificate come risarcitorie possono in questa sede essere convertite, in domande conformi alle norme anzidette. Nel merito Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dall'istante possono essere parzialmente accolte come di seguito precisato. 1) sull'indennizzo per interruzione della linea voce. L'utente lamenta l'interruzione del servizio dal 28/04/2020 al 20/05/2020 e in considerazione di ciò chiede l'indennizzo di cui all'art. 6 comma 1 del regolamento indennizzi. Secondo il combinato disposto degli art. 6, comma 1, e 13, comma 1, del regolamento indennizzi, in caso di completa interruzione del servizio per motivi tecnici, imputabili all'operatore, l'indennizzo dovuto, per ciascun servizio non accessorio, è calcolato tenendo conto della data di presentazione del relativo reclamo da parte dell'utente. A questo proposito, l'istante riferisce di alcuni reclami inoltrati tramite call center, indicando per il primo di essi, quello del 28/04/2020, il codice reclamo e la data. In ordine ai reclami telefonici, se è pur vero che il reclamo può essere effettuato telefonicamente al servizio clienti, è altrettanto vero che ad ogni reclamo telefonico viene assegnato un codice identificativo che viene immediatamente comunicato all'utente, sia al fine della tracciabilità, sia al fine di ottenere aggiornamenti sullo stato del medesimo. Ciò premesso, preme evidenziare che l'istante, ha corredato i riferimenti ai reclami telefonici di elementi atti a fondarne la verosimiglianza, nella fattispecie la data ed il codice reclamo. A fronte di ciò, l'operatore, se da un lato ha negato i disservizi, dall'altro non ha fornito prova dell'assenza di problemi tecnici. Si rileva, pertanto, che il gestore non ha fornito la prova di aver correttamente e regolarmente erogato i servizi al proprio cliente nel periodo relativo al lamentato disservizio, nulla avendo allegato a sostegno della diligente esecuzione delle obbligazioni contrattuali, né dell'assenza di malfunzionamenti patiti dal cliente. In base a quanto precede, all'istante compete l'indennizzo di cui al combinato disposto degli art. 6, comma 1, e 13, comma 1, del regolamento indennizzi, calcolato assumendo come termine iniziale la data del primo reclamo il 28 aprile 2020 e come termine finale la data della disdetta, come da pec datata 21 maggio 2020, prodotta agli atti dall'istante (che sebbene priva di ricevute che ne attestino la ricezione da parte del destinatario) non è stata contestata dall'operatore. Tanto premesso e considerato che i disservizi da indennizzare riguardano la linea voce e dati, spetta all'istante un indennizzo di € 276,00 (€ 6,00/die X 2 servizi X 23 giorni). 2) Sulla richiesta di chiusura del contratto in esenzione spese con storno degli insoluti fino alla chiusura del ciclo di fatturazione. Va invece rigettata l'istanza di chiusura del contratto in esenzione spese con storno degli insoluti, vista l'assoluta genericità della richiesta e l'assenza di documenti

a sostegno della stessa. Per ottenere il rimborso l'istante avrebbe dovuto quanto meno produrre le fatture e , secondo un indirizzo costante di AGCOM, avrebbe dovuto fornire prova dell'avvenuta contestazione delle somme non dovute, elementi questi di cui non vi è alcuna traccia in atti.

DETERMINA

- Vodafone Italia SpA (Ho.Mobile - Teletu), in parziale accoglimento dell'istanza del 22/09/2020, è tenuta a pagare in favore dell'istante € 276,00 a titolo di indennizzo ex art. 6, comma 1, del Regolamento approvato con delibera n. 347/18/CONS;

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
NOEMI ATZEI