



CORECOM Lazio



DETERMINAFascicolo n. GU14/200519/2019

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA Mxxx

F. - 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 Mxxx F., del 07/11/2019 acquisita con protocollo n. 0478359 del 07/11/2019

Vista la relazione istruttoria del Responsabile dell’istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

L’istante, titolare del codice cliente Vodafone n. 1.18164685, a seguito dell’esito negativo del tentativo obbligatorio di conciliazione intervenuto, con istanza UG14 del 07.11.2019 ha richiesto l’intervento in sede di definizione del Corecom Lazio, rappresentando, in sintesi, che: - di essere una ex cliente Vodafone, costretta a trasferirsi ad altro operatore per i continui disservizi e disconnessioni patiti durante il periodo di attivazione fibra, constatata da un loro tecnico come "linea non migliorabile". - nonostante tali gravi

disservizi, Vodafone rivendica il pagamento delle ultime fatture prima del cambio operatore, per complessivi € 90,83, che l'utente non ha intenzione di pagare in ragione del continuo malfunzionamento; - l'utente rappresenta altresì di aver inviate n. 4 pec di reclamo nei riguardi dei tale richiesta di pagamento, rimaste sempre inevase; In base a tali premesse, l'istante ha precisato di richiedere, anche con la successiva memoria di controdeduzioni: i. lo storno totale degli insoluti; ii. il risarcimento dei danni che quantifica in € 1.000,00.

L'operatore Vodafone Italia S.p.A., con memoria del 23.12.2019, ha contestato le pretese dell'utente, evidenziando, in particolare: a. che le problematiche di linea erano legate a ragioni di attinenza del gestore proprietario della rete; b. che, pertanto, Vodafone ha erogato il servizio nella forma possibile in base alle risorse esistenti; c. l'operatore rappresenta, inoltre, la volontà conciliativa di stornare il debito residuo dell'utente di € 90,83. L'operatore Vodafone Italia S.p.A. ha, quindi, concluso per l'infondatezza dell'istanza e per il conseguente rigetto della stessa.

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, si ritiene che le richieste formulate dall'istante possano trovare accoglimento, ma nei limiti e nei termini di seguito precisati. Con la richiesta sub i., l'istante ha domandato lo storno integrale dei costi fatturati e ancora rivendicati da Vodafone, pari a complessivi € 90,83, in ragione del continuo malfunzionamento del servizio. La richiesta è fondata. Costituisce orientamento pacifico che devono essere considerate illegittime le fatture emesse dall'operatore il quale, a fronte delle contestazioni sul malfunzionamento del servizio, nulla abbia provato, né in relazione alla corretta erogazione né in relazione alla correttezza degli addebiti fatturati (ex multis v. Agcom Delibera n. 117/12/CIR). Nella vicenda in esame, è rimasto incontestato (sulla applicabilità del principio di non contestazione ex art. 115, comma 1, c.p.c. cfr. Corecom Lazio Delibera n. 43/12) che la linea in uso all'utente, peraltro persona invalida, era soggetta a continui malfunzionamenti, a fronte dei quali, quindi, la fatturazione del servizio, come se fosse pienamente funzionante, si poneva come comportamento illegittimo del gestore. Da ciò discende l'illegittimità dei dell'importo ancora rivendicato dall'operatore, pari ad € 90,83, che deve essere quindi stornato. Con l'istanza sub ii., l'utente ha richiesto (da ultimo nella memoria di replica) l'applicazione di un risarcimento del danno pari ad € 1.000,00. Sul punto, costituisce principio consolidato (v. su tutti il punto III.1.3. delle Linee Guida approvate con delibera Agcom 276/13/CONS), che, non rientrando il risarcimento del danno nel possibile oggetto delle pronunce del procedimento di definizione (delineato tassativamente dall'art. 20, co. 4, delibera n. 203/18/CONS), se nell'istanza è formulata esclusivamente una richiesta di risarcimento, in applicazione di un criterio di efficienza e ragionevolezza dell'azione, essa può essere interpretata come richiesta di accertamento di un comportamento illegittimo da parte dell'operatore e del conseguente diritto all'indennizzo, a prescindere dal nomen juris indicato dalla parte. Nel caso di specie, pertanto, a fronte della richiesta di risarcimento, di per sé inammissibile, questo Corecom può adeguatamente apprezzare la possibilità di una pronuncia in merito all'applicazione dell'indennizzo per mancata risposta a reclamo. Ed infatti, l'utente ha dedotto a più riprese di avere inoltrato pec di reclamo nei riguardi dell'operatore, che sono rimaste tute inevase; né l'operatore stesso ha contestato la circostanza nella memoria di controdeduzione, ragione per cui il fatto può ritenersi incontestato (arg. ex art. 115 c.p.c.). E' possibile allora convertire la richiesta di risarcimento danni in richiesta di applicazione dell'indennizzo ex art. 12 delibera Agcom n. 347/18/CONS. Quanto alla sua determinazione, lo stesso deve applicarsi nella misura massima di € 300,00, essendo il calcolo giornaliero superiore al tetto regolamentare. Da ultimo, quanto alle spese della procedura, tenuto conto delle Linee Guida di cui alla delibera Agcom 276/13/CONS e dell'art. 20, comma 6, delibera Agcom n. 203/18/CONS, appare proporzionato e corrispondente ad equità liquidare in favore dell'istante la somma di € 50,00.

DETERMINA

- Vodafone Italia SpA (Ho.Mobile - Teletu), in accoglimento dell'istanza del 07/11/2019, è tenuta a stornare la somma di € 90,83 dal debito ancora imputato all'utente, a pagare all'istante la somma di € 300,00, a titolo di indennizzo per mancata risposta a reclamo oltre interessi dalla domanda al soddisfo, a corrispondere all'istante la somma di € 50,00 a titolo di 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