

DETERMINA 4/2021 Fascicolo n. GU14/303641/2020

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 Assemblies legislative delle Regioni e delle Province autonome;

VISTE la legge regionale 11 gennaio 2000 n. 3 recante “Norme in materia di comunicazione e di emittenza radiotelevisiva locale e istituzione del Comitato regionale per le comunicazioni” e la legge regionale 29 dicembre 2014, n. 28, recante “Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (Co.Re.Com.). Ulteriori modificazioni alla legge regionale 11 gennaio 2000 n. 3”;

VISTO l’Accordo Quadro del 28 novembre 2017 tra l’Autorità, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblies legislative delle Regioni e delle Province autonome, di seguito denominato Accordo Quadro 2018, conforme al testo approvato dall’Autorità con delibera n. 395/17/CONS;

VISTA la Convenzione per l’esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni di cui all’articolo 3 dell’Accordo quadro tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e il Comitato regionale per le comunicazioni Umbria, in vigore dal 1 gennaio 2018;

VISTA l’istanza dell’utente **XXXXXXXXXX**, del 10/07/2020 acquisita con protocollo n. 0296961 del 10/07/2020

Vista la relazione istruttoria del Responsabile dell’istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

L’istante, in relazione all’utenza di tipo privato **XXXXXXXXXX**, nei propri scritti rappresenta, in sintesi, quanto segue: a) il 14 gennaio 2020 aderiva all’offerta Internet Unlimited; b) dopo l’attivazione della linea, avvenuta il 24 gennaio 2020, il servizio ha avuto dei malfunzionamenti, segnalati il 1 febbraio 2020 ed il 7 febbraio

2020; c) dopo un primo intervento dei tecnici, risolutivo, si verificava di nuovo l'interruzione della linea dati; d) venivano quindi inviati ulteriori reclami (19 febbraio, non riscontrato, 14 aprile mediante call center, 15 aprile per iscritto); e) il 16 aprile 2020 interveniva di nuovo un tecnico Vodafone ma, già il giorno seguente, il disservizio si ripresentava e, pertanto, inoltrava ulteriore reclamo; f) il 27 aprile 2020 inviava all'operatore, che la riceveva il 5 maggio successivo, comunicazione di risoluzione contrattuale per grave inadempimento del gestore. In base a tali premesse, l'istante chiede: I) il rimborso delle somme pagate nel periodo del disservizio fino a fine ciclo di fatturazione; II) indennizzo per ritardo nell'attivazione; III) indennizzo per interruzione del servizio / irregolare erogazione del servizio / malfunzionamento della linea; IV) risarcimento dei danni subiti e subendi.

L'operatore, nei propri scritti, rappresenta, in sintesi, quanto segue: 1) l'utenza è stata regolarmente attivata il 14 gennaio 2020; 2) le segnalazioni inviate sono state gestite nei tempi previsti dalla normativa di settore; 3) link n. 8764232 è stato disattivato in data 21.4.2020 e, contestualmente, è stato attivato il nuovo link 9042585; 4) sono state già emesse note di credito a storno delle fatture riferite al periodo oggetto di contestazione ed è stato applicato lo storno di qualsiasi corrispettivo di recesso; 5) la richiesta di risarcimento del danno non è ammissibile in sede Corecom. In base a tali premesse, l'operatore chiede il rigetto della domanda. In replica alle deduzioni avversarie, l'istante dichiara che la difesa di Vodafone è priva di documentazione di corredo; dal 22 gennaio ha segnalato ripetutamente i disservizi sulla linea internet, fino al reclamo, a mezzo del proprio legale, del 15 aprile 2020; lo stesso sistema Tobi Vodafone ha registrato le numerose segnalazioni; gli interventi dei tecnici non hanno mai risolto le problematiche segnalate. L'istante insiste pertanto per l'accoglimento delle proprie richieste indennitarie.

In via preliminare, va dichiarata l'inammissibilità della richiesta di risarcimento per i danni subiti e subendi, giusto il disposto dell'articolo 20, commi 4 e 5, il quale stabilisce che il Comitato, 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, ferma restando la possibilità di agire in sede giurisdizionale per il riconoscimento del maggior danno. Sempre in via preliminare, va dichiarata cessata la materia del contendere con riguardo ai rimborsi/storni degli addebiti riferiti al periodo del lamentato disservizio, nonchè ai costi connessi alla chiusura del contratto, in quanto il gestore dichiara di aver già emesso note di credito a storno delle fatture riferite al periodo oggetto di contestazione e di aver applicato lo storno di qualsiasi corrispettivo di recesso, circostanze queste non contraddette dall'istante il quale, nella propria memoria di replica, precisa la propria richiesta limitandola, diversamente da quanto fatto in sede di formulario GU14, ai soli indennizzi. Passando al merito, la domanda può essere parzialmente accolta per i motivi di seguito precisati. Dalla documentazione che l'istante ha versato agli atti del fascicolo risulta che il 1 febbraio 2020 il medesimo aveva inoltrato all'operatore una segnalazione per ripristinare il funzionamento della linea. Analogamente, il 19 febbraio successivo Vodafone, tramite SMS, invitava il cliente a seguire la propria segnalazione tramite sito internet. Successivamente, e precisamente il 15 aprile 2020, il cliente inviava ulteriore reclamo via pec in cui si riporta che, nonostante l'intervento del tecnico Vodafone del 7 febbraio 2020, il servizio ha funzionato solo per pochi giorni e che non è poi stato più ripristinato. A fronte di tali contestazioni, l'operatore ha dichiarato che le segnalazioni del cliente sono state gestite nei tempi previsti dalla disciplina di settore e che il link n. 8764232 è stato disattivato in data 21.4.2020 e, contestualmente, è stato attivato il nuovo link 9042585. Dalle schermate riportate nella memoria Vodafone, non si evince tuttavia che la problematica sia stata risolta, in quanto le stesse riportano ora che l'utente era irreperibile, ora "portata assente", ora "work in progress". Anche dalla conversazione via chat sulla piattaforma TOBI, risulta che dal 1 febbraio il cliente inviava segnalazioni di disservizio per il servizio dati e che, in questa stessa data, lo stesso gestore riscontrava "un problema di linea". Nuovamente, l'utente inoltrava reclamo il 19 febbraio ed il gestore, in pari data, riscontrava quanto segue: "la station è correttamente configurata ma non parla con la centrale". Altri reclami si susseguivano nelle settimane seguenti (21, 24, 27 e 28 febbraio, lamentando il fatto che sono stati maggiori i giorni di disservizio che di servizio; 1, 2, 4, 21, 22 e 23 marzo; 17 e 24 aprile). Per questi motivi, ritenuto provato che il servizio dati è stato fornito in maniera del tutto discontinua, va riconosciuto all'istante l'indennizzo di cui all'articolo 6, comma 2 del Regolamento indennizzi, applicato in combinato disposto con l'articolo 13, comma 2 del Regolamento medesimo. In particolare, tenuto conto del fatto che la prima segnalazione documentata di disservizio per la linea dati risale al 1 febbraio 2020 e che il 5 maggio successivo l'operatore riceveva la richiesta di cessazione

del contratto, spetta all'utente la somma di euro 376,00 (3 euro/die X 94 giorni, aumentata di 1/3 trattandosi di Fibra). La domanda di indennizzo per mancata attivazione del servizio non può essere accolta in quanto è lo stesso istante che dichiara che, a fronte di una richiesta di attivazione della linea del 14 gennaio 2020, la stessa veniva attivata il 24 gennaio successivo, pertanto entro i 60 giorni previsti dalla carta dei servizi dell'operatore. Poiché le somme riconosciute da questa Autorità devono soddisfare, ai sensi dell'art. 84 del codice delle comunicazioni elettroniche, il requisito dell'equità e, quindi, devono tenere indenne l'istante dal decorso del tempo necessario alla definizione della procedura di risoluzione della controversia, le somme come sopra determinate devono essere maggiorate dell'importo corrispondente agli interessi legali da calcolarsi dalla data di presentazione dell'istanza di definizione fino al saldo effettivo. Spese di procedura compensate.

DETERMINA

- Vodafone Italia SpA (Ho.Mobile - Teletu), in parziale accoglimento dell'istanza del 10/07/2020, è tenuta a versare all'istante la somma di euro 376,00 (trecentosettantasei), ai sensi degli articoli 6, comma 2 e 13, comma 2 del Regolamento indennizzi. Il rigetto delle altre domande. Spese di procedura compensate. L'operatore sopra indicato è tenuto ad effettuare i suddetti adempimenti ed a comunicare a questo Corecom l'avvenuto adempimento della presente determina entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima. Perugia, 17 maggio 2021 Il Dirigente Simonetta Silvestri Il Responsabile del procedimento Beatrice Cairoli

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
Simonetta Silvestri