

DETERMINA**Fascicolo n. GU14/330064/2020****DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA XXXX XXXX - 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;

VISTO l’art. 5 lettera e) della Convenzione tra l’Agcom e il Corecom Sicilia, per l’esercizio delle Funzioni Delegate in tema di comunicazioni, in vigore dal 1° Gennaio 2018, con cui l’Autorità ha delegato il Corecom Sicilia alla definizione delle Controversie;

VISTO l’Accordo Quadro del 28 Novembre 2017, tra l’Autorità per le Garanzie nella Comunicazione, la Conferenza delle Regione e delle Province Autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee Legislative delle Regioni e delle Province Autonome;

VISTA la Legge Regionale 26 Marzo 2002 n. 2, successivamente modificata ed integrata, ed in particolare l’art. 101, che ha istituito il "Comitato Regionale per le Comunicazioni della Regione Siciliana" (Corecom);

VISTA l’istanza dell’utente XXXX XXXX, del 23/09/2020 acquisita con protocollo n. 0388620 del 23/09/2020

Vista la relazione istruttoria del Responsabile dell’istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

I fatti riguardanti il procedimento narrati dall’istante XXXX XXXX, descrivono che nell’aprile 2020, a partire dal giorno 1 fino a giorno 13, la linea dati dell’utenza XXXX XXXX è stata inutilizzabile. Il disservizio è stato segnalato ripetutamente al call center Vodafone (190) e per questo è stata presentata una prima richiesta di indennizzo, lo stesso giorno 6, mediante PEC. Tuttavia, nella serata del 6, la stessa linea, risultava nuovamente

inagibile per quanto riguarda il traffico dati. Ne conseguivano una serie di reclami effettuati al 190. Il disservizio cessava giorno 13 ed è quindi veniva inoltrata una ulteriore richiesta di indennizzo tramite 190, e successivamente tramite PEC del 14 maggio. È da notare, prosegue l'istante, che neppure il servizio accessorio della Sim dati, per la rete mobile, né i giga del 'sempre connessi' attivato ad hoc, sono stati utilizzabili in quanto la rete mobile nella zona dell'utenza risulta efficiente. Le memorie dell'odierno proponente la pratica in oggetto, proseguono descrivendo che, nel luglio 2020, si è verificata la totale assenza di linea, sia voce che dati, segnalata ripetutamente al 190, a partire dal giorno 20 fino al giorno 24. In tale data veniva annunciata tramite SMS da Vodafone la risoluzione del guasto TTM000013457460, e quindi veniva inviata una richiesta di indennizzo via PEC al gestore anche se, per errore materiale, compariva il riferimento a Giugno mentre è chiaro dal contesto che si trattava di Luglio. Tuttavia, da giorno 24 fino al 27, anche se la linea voce era disponibile, rimaneva indisponibile la linea dati, e ciò è stato segnalato ripetutamente al 190. Il disservizio è stato risolto appunto il 27. In data 25 Luglio è stato inviato un reclamo via PEC, che non ha mai ricevuto riscontro, come del resto TUTTI i reclami precedenti, inviati via PEC. Per i periodi di disservizio, totale o parziale, viene ad oggi richiesto, dal diretto interessato, il rimborso del canone, ove già non effettuato, e gli indennizzi previsti dall'Allegato A della delibera 347/2018/CONS, inclusi quelli per il servizio accessorio Sim dati (inutilizzabile) e la mancata risposta ai formali reclami.

La Vodafone Italia spa, nel contenuto delle sue memorie, evidenzia l'infondatezza delle richieste avanzate da parte ricorrente in quanto nessuna anomalia è stata riscontrata nell'erogazione del servizio a favore dell'utente. 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, proseguono le memorie, 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. Vodafone, pertanto, contesta fermamente le asserzioni della parte istante poiché conferma di aver compiuto quanto di spettanza in relazione alla erogazione dei servizi domandata avendo mantenuto la linea attiva e correttamente funzionante sui propri sistemi. Né, tanto meno, l'utente ha prodotto prove a sostegno della propria tesi che possano, conseguentemente, comportare una dichiarazione di responsabilità del gestore odierno scrivente. E' quindi, palese il mancato adempimento da parte ricorrente all'onere probatorio ed all'onere di allegazione sullo stesso gravanti con conseguente violazione del diritto di difesa del gestore. Nel merito, poi, viene eccepito che, in base a quanto stabilito dalla Delibera 353/2019/CONS, articolo 20, comma 4, "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". Ne deriva, conclude il gestore, 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. Manca, inoltre, una qualsiasi imputazione ad una specifica norma del Contratto, della Carta dei servizi nonché delle Delibere AGCOM, così come richiesto, invece, dalla suddetta Delibera. Vodafone, infine, rileva l'assenza di reclami scritti inoltrati da parte ricorrente. Pertanto, in virtù di quanto statuito dall'art. 14, comma 4, della Delibera 347/18/CONS: "Sono esclusi gli indennizzi previsti dal presente regolamento se l'utente non ha segnalato il disservizio all'operatore entro tre mesi dal momento in cui ne è venuto a conoscenza o avrebbe potuto venirne a conoscenza secondo l'ordinaria diligenza, fatto salvo il diritto al rimborso di eventuali somme indebitamente corrisposte." Sotto il profilo amministrativo e contabile si precisa che l'utente è attualmente attivo e non risulta essere tuttora presente alcun insoluto. Per tutto quanto sin qui esposto Vodafone Italia S.p.a. reitera le eccezioni più sopra indicate, contestando, 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 per i motivi esposti in narrativa.

In riferimento a quanto evidenziato dalle parti oggi comparenti, che dibattono sulla presunta carenza di servizi sulla linea oggetto di contestazione e sulla opposta replica, da parte del gestore, di simili circostanze, si ritiene che le motivazioni di parte istante siano parzialmente condivisibili. A maggiore chiarimento, si evidenzia che quanto descritto dallo stesso istante non è sostenuto da alcun riscontro documentale ed in piattaforma sono inseriti soltanto dei riferimenti verbali e non dettagliati in merito agli eventuali disservizi subiti. Tale fatto dà ragione alla tesi difensiva del gestore che invoca la mancata possibilità di rimediare se non dopo un reclamo

circostanziato. Casomai è da prendere in considerazione l'evidenza scritta con la quale l'istante richiede un indennizzo per quanto eventualmente subito nella gestione dei servizi, ma non ottiene risposta alcuna. Pertanto, se è pur vero che l'istante non produce copie documentali circa la segnalazione dei guasti lamentati, lo stesso produce riscontri circa le richieste di indennizzo per i presunti guasti inoltrate al gestore. Quest'ultimo, di contro, non allega alcuna prova di aver risposto ai quesiti posti dall'utente. Per tale ragione, si ritiene di accogliere l'istanza di indennizzo riguardante il mancato riscontro ai reclami inoltrati, anche se di natura risarcitoria, ai sensi dell'art. 12 comma 1 dell'Allegato A alla Delibera 347/18/Cons con il massimo della somma prevista pari a euro 300,00. Viene altresì respinta la richiesta, di parte istante, riguardante gli indennizzi per i guasti accusati e ciò in riferimento a quanto statuito dall'art. 14, comma 4, della Delibera 347/18/CONS che testualmente recita: "Sono esclusi gli indennizzi previsti dal presente regolamento se l'utente non ha segnalato il disservizio all'operatore entro tre mesi dal momento in cui ne è venuto a conoscenza o avrebbe potuto venirne a conoscenza secondo l'ordinaria diligenza, fatto salvo il diritto al rimborso di eventuali somme indebitamente corrisposte".

DETERMINA

- Vodafone Italia SpA (Ho.Mobile - Teletu), in parziale accoglimento dell'istanza del 23/09/2020, è tenuta a riconoscere un indennizzo di euro 300,00 in favore dell'istante XXXX XXXX, in ragione delle motivazioni sopra esposte. Il pagamento della somma anzidetta, dovrà essere corrisposto entro 60 gg dalla pubblicazione del presente provvedimento, mediante l'invio di un assegno intestato al creditore, presso l'indirizzo indicato nella istanza di conciliazione. In alternativa, lo stesso pagamento potrà essere effettuato mediante accreditamento sulle coordinate Iban che, lo stesso istante, dovrà comunicare al gestore mediante piattaforma Conciliaweb nonché mediante nota mail all'indirizzo a.monaco@studioapz.com. Eventuali ritardi o disagi in merito a questa alternativa solleveranno il gestore dall'allungamento dei termini di erogazione, di quanto spettante.

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
Gianpaolo Simone