

DETERMINA Fascicolo n. GU14/156961/2019**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA Cxxx****T. - 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 Cxxx T., del 30/07/2019 acquisita con protocollo n. 0337545 del 30/07/2019

Vista la relazione istruttoria del Responsabile dell’istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’istante L’istante, intestataria di un’utenza di linea fissa con Vodafone, rappresentava di aver effettuato in data 15/07/2018 una segnalazione per assenza di linea telefonica – sia sia in entrata sia in uscita – e che il guasto era stato risolto dopo 15 giorni. Riferiva di aver poi effettuato una nuova segnalazione in data 16/08/2018, sempre per assenza di linea telefonica in entrata e in uscita. Lamentava inoltre che, nel mese di luglio, aveva chiesto ad un operatore telefonico di non volere più il costo fisso di Euro 18,55 oltre

IVA per “i 100mega” ma che tale importo continuava ad essere addebitato in fattura. Rappresentava infine l’utente che, per i periodi di assenza della linea telefonica, l’appartamento era rimasto “sprovvisto di chiamate in caso di allarme o furto per l’antifurto di cui è dotato”. L’istante chiedeva “Indennizzo per il totale dei giorni (più di 30) del disservizio” e “indennizzo per la mancanza di possibilità di chiamata in caso di allarme antifurto di casa collegato alla linea telefonica”.

2. La posizione dell’operatore Si costituiva Vodafone Italia S.p.A. deducendo di “aver regolarmente gestito le segnalazioni inviate da parte ricorrente” e allegava dei reports tecnici dai quali, a suo dire, si evinceva che il ticket aperto in data 15/07/2018 era stato chiuso positivamente in data 23/07/2018 e il ticket aperto in data 16/08/2018 era stato chiuso positivamente in data 08/09/2018. L’operatore concludeva precisando che “(...) l’utente è attualmente attivo e risulta essere tuttora presente un insoluto di euro 100,96”.
3. Motivazione della decisione Preliminarmente, si osserva che l’istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità procedibilità previsti dall’art. 14 del Regolamento ed è pertanto proponibile. Nel merito, l’istanza può essere parzialmente accolta, nei termini seguenti. L’utente ha lamentato un primo disservizio per assenza di linea telefonica segnalato in data 15/07/2018. L’operatore ha depositato report tecnico che conferma l’apertura del ticket in tale data, tuttavia, non per assenza di linea telefonica, bensì per connessione lenta. Nel report risulta annotato un intervento tecnico Telecom per disservizio sulla tratta, sia in data 15/07/2018, che in data 18/07/2018, ma il ticket risulta chiuso soltanto in data 23/07/2018. Alla luce di dette risultanze, deve ritenersi che fino al 18/07/2018 il disservizio potesse dipendere da malfunzionamenti sulla tratta riconducibili a Telecom, mentre dal 18/07/2018 al 23/07/2018 non emergono elementi idonei ad escludere la responsabilità di Vodafone per il protrarsi del disservizio. L’istante non ha replicato alla documentazione prodotta dall’operatore, dalla quale emerge che la segnalazione del 15/07/2018 era stata effettuata per la lentezza della connessione e non per l’assenza della linea telefonica, e pertanto deve ritenersi che il disservizio in questione fosse, eventualmente, attinente alla connessione internet e non alla linea telefonica. Dalla stessa documentazione dell’operatore, in data 17/07/2018, risultava “Portante assente - Linea down” e quindi non si trattava di semplice lentezza della connessione ma di interruzione della stessa. Nel caso di specie, attese le risultanze documentali, deve ritenersi che nel periodo tra il 18/07/2018 e il 23/07/2018 vi fosse una completa interruzione del servizio di connessione internet (e non una “irregolare o discontinua erogazione”, per la quale il comma 2 del citato art. 6 prevede un indennizzo dimezzato) e che tale interruzione fosse imputabile a Vodafone, che, nonostante l’avvenuto intervento tecnico di Telecom, non ha provveduto a ripristinare immediatamente la connessione; L’art. 6 del Regolamento in materia di indennizzi di cui alla Delibera 347/18/CONS prevede, al comma 1, che “In caso di completa interruzione del servizio per motivi tecnici, imputabili all’operatore, sarà dovuto un indennizzo, per ciascun servizio non accessorio, pari a euro 6 per ogni giorno d’interruzione”. La carta dei servizi Vodafone prevede che “Vodafone si impegna ad eliminare eventuali irregolarità funzionali del servizio entro il quarto giorno lavorativo successivo a quello in cui è pervenuta la segnalazione” e un indennizzo di “€ 10 per ogni giorno di ritardo (fino ad un massimo di € 150)”. I 4 giorni lavorativi dalla segnalazione del malfunzionamento (15/07/2018) terminavano in data 19/07/2018. Per quanto sopra illustrato, anche in applicazione di un generale criterio di equità al quale devono rifarsi le determinazioni che qui occupano, all’utente andrà quindi riconosciuto, per il primo disservizio lamentato – riconfigurato però come interruzione della connessione internet e non della linea telefonica – l’indennizzo di Euro 10,00 al giorno (previsto dalla Carta dei servizi Vodafone e più favorevole all’utente di quello di Euro 6,00 previsto dal Regolamento indennizzi) dal 20/07/2018 al 23/07/2018, per un totale di 4 giorni e quindi Euro 40,00. L’utente ha lamentato inoltre un secondo disservizio, per assenza di linea telefonica, segnalato in data 16/08/2018. L’operatore ha depositato report tecnico che conferma l’apertura del ticket in tale data per impossibilità di ricevere e inviare chiamate e dal quale risulta che il disservizio è stato risolto in data 03/09/2018 (in tale data risulta infatti annotato: “cliente conferma funzionamento”). Dal report non risultano interventi Telecom né altre eventuali cause di esclusione dell’imputabilità del disservizio a Vodafone, pertanto, considerato che i 4 giorni lavorativi dal 16/08/2018 terminavano in data 22/08/2018, all’utente è dovuto l’indennizzo di Euro 10,00 al giorno (previsto dalla carta dei servizi Vodafone e più favorevole all’utente di quello di Euro 6,00 previsto dal Regolamento indennizzi) dal 23/08/2018 al 03/09/2018, per un totale di 12 giorni e quindi Euro 120,00. Per quanto riguarda, invece, l’affermazione dell’istante secondo cui nel mese di luglio 2018 avrebbe “chiesto ad un operatore telefonico di non volere più il costo fisso di €18,55 più iva per i 100mega, ma a tutt’oggi in fattura c’è ancora addebitato tale importo”, ad essa non è stata ricollegata alcuna richiesta di rimborso e/ o storno, pertanto

nessuna pronuncia in merito è stata domandata; ad ogni modo, la predetta affermazione è generica e non provata, pertanto non sarebbe stata idonea a sostenere alcuna richiesta. Per ciò che attiene, infine, la richiesta di “indennizzo per la mancanza di possibilità di chiamata in caso di allarme antifurto di casa collegato alla linea telefonica”, si rileva come tale richiesta non possa essere accolta. Oltre ad essere, infatti, una richiesta generica e priva di riscontro probatorio, si osserva che l'impossibilità di utilizzare l'antifurto è una conseguenza del disservizio che può tutt'al più configurare un'ipotesi di risarcimento del danno, che esula tuttavia dalla competenza del Corecom. In relazione alle spese della procedura, considerato il comportamento complessivo delle parti, le eccezioni svolte e le difese, nonché il valore della controversia, si ritiene congruo liquidare l'importo di 50,00 Euro a titolo di rimborso spese.

DETERMINA

- Vodafone Italia SpA (Ho.Mobile - Teletu), in accoglimento dell'istanza del 30/07/2019, è tenuta a corrispondere all'utente la somma complessiva di € 160,00 a titolo di indennizzi per i disservizi, come descritto in premessa, nonché l'importo di € 50,00 a titolo di rimborso delle spese della 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