

DETERMINA Fascicolo n. GU14/137174/2019**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA Lxxx****S. - 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 Lxxx S., del 17/06/2019 acquisita con protocollo n. 0263585 del 17/06/2019

Vista la relazione istruttoria del Responsabile dell’istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’istante Con l’istanza di definizione l’istante ha lamentato che: “Dal 20 Agosto 2018, la linea telefonica contraddistinta dal numero: 06.905xxx, risultava a Parte Istante, Sig.ra Laganà completamente staccata. Quest’ultima ha asserito di aver provveduto immediatamente a segnalare il guasto, in data 21 Agosto 2018, a seguito del quale è stata aperta la segnalazione N MTM000010139926. Nonostante vari sms da parte di Vodafone che dichiaravano che stava provvedendo alla risoluzione del

problema, dopo il 26 agosto 2018, la sig.ra Laganà ha affermato di non aver ricevuto più alcuna informazione da Vodafone. Preoccupata, odierna Parte Istante, si è recata in un centro Vodafone e anche dopo quattro giorni consecutivi di chiamate nulla si è mosso. Nel mese di settembre 2018, Parte Istante provvedeva ad inviare comunicazione a mezzo PEC, anche in questo caso senza ricevere riscontro. Solo in data 25 settembre 2018 il servizio tornava a funzionare. Parte istante richiede: 1) indennizzo per mancata risposta ai reclami; 2) storno totale dell'insoluto e/o rimborso delle somme pagate e non dovute; 3) indennizzo per sospensione del servizio - ripristino della linea - indennizzi come da all. A delib. 73/11/CONS SPESE DI PROCEDURA Disservizi segnalati: 1. 0690xxx Malfunzionamento della linea (Data reclamo: 21/08/2018, Data risoluzione: 25/09/2018)

2. La posizione dell'operatore Si costituiva Vodafone Spa deducendo che: "Si osserva nel merito che leavverse deduzioni e richieste sono del tutto infondate e sguarnite di prova. La Vodafone spa evidenzia di aver correttamente posto in essere quanto previsto. In particolare, l'Operatore Vodafone ha affermato che in data 21 agosto 2018 avrebbe ricevuto il ticket per disfunzione del servizio e che in data 14 settembre 2018, il problema sarebbe rientrato. Parte resistente afferma anche che la documentazione addotta dalla Sig.ra Laganà è del tutto insufficiente e che ai sensi e per gli effetti della Delibera n. 203/18/CONS, nulla è dovuto a Parte Istante, anzi, Parte Resistente afferma che la Sig.ra Laganà avrebbe un insoluto pari ad € 66, 54 (€ Sessantasei/54). Nella documentazione allegata da Vodafone è presente comunicazione attestante la presenza del disservizio persistente a far data 14 settembre 2018.
3. Motivazione della decisione Preliminarmente, si osserva che l'istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall'art. 14 del Regolamento ed è pertanto proponibile. Venendo al caso che ci compete, Parte Istante ha ampiamente dimostrato il disagio da lei patito nel periodo dal 21 agosto al 25 settembre 2018, nel quale non ha potuto utilizzare sia il telefono, sia Internet. La sig.ra Laganà, come poi confermato da Parte Resistente, ha immediatamente segnalato il guasto alla propria linea telefonica, in data 21 agosto 2018 (si veda ticket allegato alla memoria difensiva di Vodafone), e nonostante vari messaggi automatici di presa in carico della segnalazione, nessun cenno da parte dell'operatore è avvenuto. La signora riferisce di essersi dovuta recare personalmente presso un centro Vodafone per comprendere lo stato della segnalazione e neanche dopo aver inviato una PEC (come da ricevuta del 14 settembre 2018) l'Operatore ha riscontrato. Parte Istante si è dovuta anche rivolgere al CO.RE.COM Lazio, al fine di richiedere un provvedimento provvisorio di riattivazione del servizio, un provvedimento accordato, nel quale veniva intimato a Vodafone di riattivare il servizio alla sig.ra Laganà entro le 48 ore. Il disservizio parrebbe aver arrecato pesanti disagi all'odierna Parte Istante, ed è stato ampiamente provato. Altresì comprovata risulta la mancata risposta al servizio, per la quale, in applicazione degli importi previsti dal Regolamento Agcom Indennizzi, spettano 6,00 € pro die (comma 1 articolo 6). La disposizione dell'indennizzo appare peraltro doverosa in applicazione di un generale criterio di equità che deve informare le decisioni ivi assunte. Spese di procedura compensate.

DETERMINA

- Vodafone Italia SpA (Ho.Mobile - Teletu), in accoglimento dell'istanza del 17/06/2019, è tenuta a 1. pagare in favore dell'istante la somma pari ad € 210,00 (duecentodieci/00) per 35 giorni di disservizio per un valore di € 6.00 (sei/00) al giorno, nonchè la somma pari ad € 87.50 (ottantasette/50) per 35 giorni di mancato riscontro alla segnalazione di disservizio, per un valore di € 2.50 (due/50) al giorno. La società Vodafone dovrà altresì stornare l'importo pari ad € 66.45 (sessantasei/45) relativo ad un credito vantato nei confronti della Laganà, perché il servizio non venne fruito dall'utente oggi Parte Istante. 2. La società Vodafone è tenuta a comunicare a questa Autorità l'avvenuto adempimento della presente determinazione entro 60 giorni dalla notifica della stessa.

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