

DETERMINA Fascicolo n. GU14/369809/2020**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA Cxxx****O. - 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 O., del 22/12/2020 acquisita con protocollo n. 0543510 del 22/12/2020

Vista la relazione istruttoria del Responsabile dell’istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’istante L’istante, utente privato con codice cliente n. 1.445xxx per Servizio di Telefoniafissa, lamenta il mancato funzionamento della linea ADSL, totalmente assente, mentre la linea voce con funzionamento irregolare (a sprazzi) con continue cadute di linea dal 24 novembre 2019, senza

risoluzione. A fine febbraio 2020 vi è stata la migrazione ad altro gestore. Contesta l'addebito per traffico non riconosciuto.

Richieste: Ripristino Immediato Del Servizio Indennizzo per Interruzione del Servizio Indennizzi Vari, Spese Di Procedura

2. La posizione dell'operatore Nella propria memoria difensiva il gestore contesta le richieste dell'utente, sostenendo di aver gestito correttamente le segnalazioni inviate dal sig. Chiappa, sostenendo che i disservizi riscontrati erano dovuti al cablaggio interno dell'istante e di aver mantenuto la linea attiva e funzionante. Contesta al ricorrente non avere assolto all'onere probatorio, non avendo fornito prova delle contestazioni ai fini dell'accoglimento delle istanze e delle relative richieste di indennizzo. Richiama i provvedimenti emanati dall'Agcom, che confermano l'orientamento, ormai consolidato, secondo il quale gli indennizzi, nei casi in cui sia stata accertata l'effettiva responsabilità del gestore, devono essere riconosciuti a far data dalla prima segnalazione provata agli atti dalla parte istante (Delibere n.38/12/CIR, n. 22/13/CIR, n. 89/15/CIR, n. 65/15/ CIR, n. 22/16/CIR). Inoltre l'utente non ha evitato, usando l'ordinaria diligenza, il verificarsi del lamentato danno e l'operatore richiama inoltre l'art. 1227 c.c., che statuisce "se il fatto colposo del creditore ha concorso a cagionare il danno, il risarcimento è diminuito secondo la gravità della colpa e l'entità delle conseguenze che ne sono derivate. Il risarcimento non è dovuto per i danni che il creditore avrebbe potuto evitare usando l'ordinaria diligenza". L'ordinaria diligenza si verifica nell'attivarsi positivamente secondo le regole della correttezza e della buona fede, ex art. 1175 c.c., con il limite delle attività che non siano gravose oltre misura (Cass. Civ. Sez. I, 12439/91). In ultimo fa presente che l'utente è attualmente disattivo e risulta essere tuttora presente un insoluto di euro 328,54.
3. Motivazione della decisione Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria si ritiene che le richiesteformulate dalla parte istante possono trovare accoglimento parziale, limitatamente allo storno degli importi insoluti. Non può trovare accoglimento l'indennizzo per la mancata risposta al reclamo, in quanto dal rapporto tecnico si evince l'attività messa in atto dal gestore per tentare di risolvere il problema, a partire del 25.11.2019. Inoltre non risulta smentita la conclusione del rapporto secondo il quale i problemi fossero dovuti al cablaggio interno, e non provata l'affermazione dell'istante che sarebbe dovuto al malfunzionamento del modem offerto in sostituzione. Questo fatto esclude la responsabilità del gestore (Corecom Lazio Delibera n. 33/12, Agcom Delibera n. 21/10/CIR, Corecom Lazio Delibera n. 16/10 9). Per contro non vanno riconosciuti il rimborso dei costi attivazione, contributo per migrazione e costi per recesso anticipato, contributo per migrazione linea ai sensi art.1 comma 3 del d.l. 1/2007, convertito in legge n. 40/2007 e delibere richiamate (Agcom Delibera n. 87/10/CIR), così come non vanno riconosciute dovute le fatture per servizio non goduto. Spese di procedura compensate.

DETERMINA

- Vodafone Italia SpA (Ho.Mobile - Teletu), in accoglimento dell'istanza del 22/12/2020, è tenuta a 1. stornare le fatture insolute emesse, come indicate in premessa. Spese di procedura compensate. 2. La società Vodafone Italia SpA è tenuta a comunicare a questa Autorità l'avvenuto adempimento alla presente deliberazione entro il termine di 60 giorni, decorrente 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