



CORECOM Sicilia



DETERMINA

Fascicolo n. GU14/458960/2021

DEFINIZIONE 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, 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”;

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 22/09/2021 acquisita con protocollo n. 0376010 del 22/09/2021

Vista la relazione istruttoria del Responsabile dell’istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

Il sig. XXXX XXXX, di seguito istante o utente, con la presente procedura ha lamentato l’interruzione della linea telefonica XXXXXXXXX nei confronti dell’operatore Vodafone Italia SpA (Ho.Mobile –Teletu). In particolare, nell’istanza introduttiva del procedimento l’utente ha dichiarato di aver riscontrato in data 03/04/2021 l’inagibilità sia del servizio voce che del servizio dati e di aver prontamente segnalato il disservizio all’operatore e di aver ricevuto a conferma, un sms della presa in carico della segnalazione fatta. Altresì,

l'utente ha dichiarato che il servizio voce veniva ripristinato in data 07/04/2021 mentre il servizio dati riprendeva la sua funzionalità in data 11/04/2021. In base a quanto rappresentato l'istante ha chiesto: 1) l'indennizzo previsto dall'allegato A della delibera Agcom n. 347/18/CONS. In itinere del procedimento, ma comunque entro i termini indicati nella nota di avvio del procedimento prot. n.0380438 del 27/09/2021, l'utente ha ulteriormente precisato che i disservizi lamentati per la linea XXXXXXXX sono documentati dal ticket tecnico TTM000014505865 aperto in data 03/04/2021 a mezzo 190. Altresì, che l'operatore non ha dato riscontro al reclamo scritto inviato in data 18/04/2021, di cui ha depositato debita copia in atti al fascicolo, ragione per cui ha chiesto : 2) l'indennizzo di cui all'art.12 allegato A della delibera Agcom n. 347/18/CONS.

L'operatore Vodafone Italia SpA (Ho.Mobile -Teletu), non ha depositato memorie né documentazione, ma ha partecipato all'udienza di discussione.

In via preliminare, si argomenta che, non avendo l'operatore depositato memorie né documenti, come da consolidato orientamento giurisprudenziale, nel caso di specie, in assenza di qualsivoglia allegazione da parte dell'operatore, trovi applicazione il principio di non contestazione di cui all'art. 115 del c.p.c. in virtù del quale "il giudice deve porre a fondamento della decisione (...) i fatti non specificamente contestati dalla parte costituita". Attraverso la costante applicazione di tale principio sia l'Autorità che i Corecom (ex multis dell'Agcom e dei Corecom come in ultimo le recenti delibere n. 163/2019 e n. 115/2000 del Corecom Emilia Romagna) hanno più volte chiarito che, qualora l'operatore ometta di svolgere attività deduttiva e difensiva, con conseguente implicita acquiescenza e accettazione rispetto alle deduzioni, alle produzioni ed alle contestazioni formulate dal ricorrente in ordine alla fattispecie controversa, deve affermarsi la responsabilità contrattuale dell'operatore secondo le regole ordinarie di cui all'art. 1218 c.c.. In considerazione di quanto sopra, le dichiarazioni di parte istante, in questa sede, restano incontestate atteso che nessuna difesa risulta prodotta a sostegno di Vodafone, per cui non sussiste prova alcuna del fatto che l'operatore si sia attivato al fine di evitare il disservizio lamentato dall'istante. Ciò premesso, attesa l'istruttoria svolta le richieste di parte istante trovano un parziale accoglimento come di seguito precisato. Nel merito, trova accoglimento la richiesta di cui al punto 1), pertanto spetta all'utente dell'indennizzo di cui all'art. 6, commi 1 e 3, dell'allegato A alla Delibera n.347/18/CONS, pari ad euro 6,00 al dì, per i due servizi, come di seguito meglio dettagliato. Per la componente voce il cui disservizio è stato lamentato dalla data del 03/04/2021 alla data del 07/04/2021 per un totale di 05 giorni di disservizio, spetta all'utente la somma di euro 30,00 (trenta/00). Mentre per la sola componente dati il cui disservizio è stato risolto solo in data 11/04/2021, quindi per complessivi 09 giorni di disservizio, spetta all'istante la somma pari ad euro 54,00 (cinquantaquattro/00). Altresì spetta all'utente il ricalcolo della fattura emessa nel mese di disservizio (aprile 2021) con conseguente storno dei 09 giorni di disservizio a mezzo credito e/o rimborso all'istante. Mentre, ed atteso quanto di seguito argomentato, non può trovare accoglimento la richiesta di indennizzo e di cui al punto 2). Infatti, tale richiesta, coma da UG associato al presente procedimento, non è stata sottoposta al promodico e dovuto tentativo di conciliazione, e risulta essere fatta dall'utente solo in itinere della presente procedura. Altresì, si precisa e si osserva che l'istante ha formulato ed inviato il reclamo in data 18/04/2021, e nella data del 08/05/2021 lo stesso ha attivato il procedimento per esperire il tentativo obbligatorio di conciliazione dinnanzi a questo Corecom (UG), e dunque prima che fosse decorso il termine di 45 giorni entro il quale la Vodafone, come da Carta dei Servizi, potesse gestire la richiesta giunta ed eventualmente accoglierla. Pertanto, per quanto sopra, ne consegue che, l'utente con la presentazione dell'istanza di conciliazione prima del decorso di detto termine, di fatto, ha rinunciato allo strumento del reclamo, per cui il procedimento amministrativo che si avvia e, nel suo ambito, l'udienza di discussione, rappresenta occasione di confronto tra le parti e di composizione delle rispettive posizioni in luogo del reclamo. Quindi ed in ragione di quanto sopra argomentato, la mancata risposta della società in pendenza della procedura conciliativa non risulta sanzionabile come da conforme orientamento dell'Autorità e dei Corecom (delibera Agcom n. 212/18/CIR, delibera n.62/2021 del Corecom Emilia Romagna).

DETERMINA

- Vodafone Italia SpA (Ho.Mobile - Teletu), in parziale accoglimento dell'istanza del 22/09/2021, è tenuta a corrispondere all'istante, nel termine di 60 giorni dalla notifica del presente provvedimento e secondo la modalità indicata in istanza, la somma di euro 84,00 (ottantaquattro/00) quale indennizzo; nonché la somma scaturente dal ricalcolo della fattura per i nove giorni di disservizio, così come meglio indicato in premessa. 2. Rigettate le ulteriori richieste

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