

## DETERMINA N. 12

Fascicolo n. GU14/177725/2019

### DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA

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. 203/18/CONS, del 24 aprile 2018, recante “Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche”, di seguito Regolamento;

**VISTA** la delibera n. 73/11/CONS, del 16 febbraio 2011, recante “Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori”, di seguito Regolamento Indennizzi;

**VISTA** la legge regionale Toscana 25 giugno 2002, n. 22 “Norme e interventi in materia di informazione e comunicazione. Disciplina del Comitato Regionale per le Comunicazioni”, in particolare l’art. 30, e il “Regolamento Interno di organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni” (ex art. 8 legge regionale 1° febbraio 2000, n. 10);

**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 della Toscana in data 16 gennaio 2018”, e in particolare l’art. 5, comma 1, lett. e);

**VISTO** il Decreto del Segretario generale n. 106 del 25 febbraio 2021 avente per oggetto “*Assetto organizzativo del Consiglio regionale XI Legislatura*” con il quale è stato conferito alla Dott.ssa Cinzia Guerrini l’incarico di responsabile del “*Settore Cerimoniale, Eventi, Contributi. Biblioteca e documentazione. Assistenza generale al CORECOM. Tipografia*”, con decorrenza 1° marzo 2021;

**VISTA** l’istanza della società xxxx, del 23/09/2019 acquisita con protocollo n. 0400506 del 23/09/2019;

**VISTI** gli atti del procedimento e la documentazione acquisita nel corso dell’istruttoria;

**CONSIDERATO** che, sulla base della documentazione istruttoria acquisita agli atti del procedimento, è risultato che:

#### **1. La posizione dell’istante.**

Parte istante, titolare di un contratto *business* di cui al codice cliente n. 7.166xxx con l’operatore Vodafone Italia S.p.A. (Ho.Mobile - Teletu) di seguito, per comodità, Vodafone, lamenta il malfunzionamento delle utenze mobili collegate al contratto.

In particolare, nell'istanza introduttiva del procedimento e nella documentazione in atti, l'istante ha dichiarato quanto segue:

- “[d]a ottobre 2018 (...) l'istante ha iniziato a contestare la difficoltà di utilizzare il servizio mobile voce e dati (...) ogni qualvolta (...) contattava il servizio clienti Vodafone la risposta era sempre la stessa: (...) facciamo controlli e la ricontattiamo entro 48 ore, Lei spenga ed accenda gli apparati” ;
- in data 1° ottobre 2018 inviava per fax un reclamo per lamentare i disservizi continui riguardanti l'erogazione del servizio sulle utenze mobili a sé intestate richiedendone la risoluzione; inviava ulteriore sollecito, sempre per fax, in data 23 gennaio 2019;
- nonostante le segnalazioni, la situazione rimaneva invariata: “per avere la connessione si doveva ogni volta spegnere e riaccendere gli apparati, il tutto funzionava per qualche ora poi di nuovo nulla” ;
- a fronte delle segnalazioni, “[l]’operatore ogni volta consigliava di inviare contestazione formale tramite fax e così abbiamo provveduto come sopra indicato sempre continuando a pagare un servizio pessimo e contestato continuamente”;
- parte istante si vedeva costretta “a cambiare immediatamente operatore e [si ritrovava], malgrado tutti i disagi subiti, una fattura con costi di recesso addebitati”. Al riguardo, nel formulario GU14, fa presente che: “La legge Bersani sulla telefonia infatti recita al comma 3 dell’Art.1 che “I contratti per adesione stipulati con operatori di telefonia e di reti televisive e di comunicazione elettronica, indipendentemente dalla tecnologia utilizzata, devono prevedere la facoltà del contraente di recedere dal contratto o di trasferire le utenze presso altro operatore senza vincoli temporali o ritardi non giustificati e senza spese non giustificate da costi dell’operatore e non possono imporre un obbligo di preavviso superiore a trenta giorni”. La legge prevede l’abolizione dell’obbligo imposto dalle compagnie agli utenti, che avevo stipulato un contratto con esse, di rimanere fedeli senza possibilità di recedere;
- con riferimento al malfunzionamento delle utenze mobili, l'istante ha evidenziato che “l’operatore al telefono e MAI FORMALMENTE ha, inoltre, dedotto di aver, seppur parzialmente, provveduto alla risoluzione del disservizio; ha dichiarato, infatti, che, sebbene la zona di residenza dell’istante non sia “più servita, a causa degli spostamenti degli impianti, dalla rete 3G/4G”, tuttavia il traffico dati è consentito “in modalità GPRS/Edge” Tale servizio, secondo quanto riferito dall’istante, è risultato, però, scarsamente utilizzabile e discontinuo. Basti verificare il dettaglio da OTTOBRE in poi decisamente ridotto ad esempio, il dettaglio del traffico “GPRS a volume”, la connessione internet risulta sovente di “Durata” pari “0:00”, attestando con ciò, semmai, un funzionamento quantomeno discontinuo del servizio dati fornito dall’operatore nella “modalità GPRS/Edge. Nella fattispecie, spettava all’operatore provare di avere fornito il servizio in modo regolare e continuo, nonché di avere svolto tutte le attività necessarie a risolvere i disservizi, o che l’inadempimento sia dipeso da cause ad esso non imputabili ex art. 1218 codice civile, o da cause specifiche di esclusione della responsabilità. In forza del richiamato principio sull’onere probatorio e considerata l’assenza di prova circa interventi risolutivi da parte dell’operatore e circa l’esistenza di cause esimenti della sua responsabilità in ordine alla mancanza di copertura di rete e alla lamentata impossibilità di connessione nell’area circoscritta dall’utente, deve ritenersi che la condotta di Telecom Italia non sia stata conforme al soprarichiamato principio sancito dall’ art. 3 comma 4 della Delibera n. 179/03/CSP e che sussista in capo all’operatore una responsabilità contrattuale per il malfunzionamento delle utenze de quibus”.

In data 20 settembre 2019 la parte istante esperiva nei confronti dell'operatore Vodafone tentativo obbligatorio di conciliazione presso il CoReCom Toscana, tentativo che si concludeva con verbale attestante il fallimento dello stesso.

In base a tali premesse l'istante ha chiesto:

- i) *“che resti attiva al contratto solo la SIM 348/8064156”*;
- ii) lo *“storno intera posizione debitoria fino a fine ciclo di fatturazione”*;
- iii) l' *“indennizzo mancata risposta ai reclami per € 300.00”*;
- iv) l' *“indennizzo per disservizio subito per € 800,00”*;
- v) le *“spese di procedura per € 150.00”*.

## **2. La posizione dell'operatore.**

L'operatore Vodafone Italia, nel corso del contraddittorio, con nota del 13 novembre 2019, ha rappresentato che, *“[i]n merito alla presente controversia si segnala come non siano presenti segnalazioni tecniche o ticket aperti per problematiche di tale natura. L'unico No.Co., ovvero segnalazione per disservizio “massivo” che ha coinvolto più clienti residenti nella stessa area geografica, ne abbiamo individuato solo una risalente al 2014. In merito alle tariffe riportate nelle fatture, queste risultano corrette e non presentano anomalie formali”*.

Con nota di replica del 14 novembre 2019 parte istante ha ribadito che le *“contestazioni sono tutte allegate alla pratica depositata con GU14. Si conferma quanto detto e sottoscritto nel formulario”*.

## **3. Motivazione della decisione.**

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dall'istante possono essere parzialmente accolte come di seguito precisato.

Con riferimento alla domanda *sub i)* con cui l'istante ha chiesto che *“che resti attiva al contratto solo la SIM 348/806xxx”* si osserva che la stessa non può formare oggetto della presente pronuncia in quanto la risoluzione contrattuale è un'attività rimessa alla disponibilità negoziale delle parti da esercitare nei modi e nelle forme disposte dalle Condizioni generali di contratto (Cfr. Delibera Agcom n. 169/19/CIR).

Sempre in via preliminare si osserva che, con riferimento alla domanda dell'istante *sub iv)*, volta ad ottenere *“indennizzo per disservizio subito per € 800,00”*, al di là della genericità della formulazione, nell'ottica del *favor utentis*, potrà essere interpretata quale accertamento di un comportamento illegittimo da parte dell'operatore e del conseguente diritto all'indennizzo. Al riguardo si richiama che, ai sensi dell'art. 20, comma 4, del Regolamento, *“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”*.

La domanda dell'istante dovrà, pertanto, essere interpretata quale richiesta di indennizzo per il malfunzionamento delle utenze mobili collegate al contratto di cui al codice n. 7.1660xxx, la richiesta di storno/rimborso per l'addebito di costi per il recesso anticipato, nonché d'indennizzo per la mancata risposta ai reclami.

La domanda d'indennizzo *sub iv)* per il malfunzionamento delle utenze mobili non può essere accolta per le ragioni di seguito esposte.

Parte istante lamenta il malfunzionamento delle proprie utenze mobili dovuto alla scarsa copertura di rete nella zona di principale utilizzo, laddove l'operatore, ha osservato di non aver riscontrato, per il periodo dedotto in controversia, alcuna *“segnalazione per disservizio “massivo” che ha coinvolto più clienti residenti nella stessa area geografica”*, precisando di aver individuato un solo caso del genere *“risalente al 2014”*.

Nel caso di specie, occorre fare riferimento alla stessa natura del servizio di telefonia mobile che, così come indicato nelle condizioni generali di contratto e nella carta servizi, consente al

titolare dell'utenza la possibilità di fruire del servizio telefonico nella quasi totalità del territorio nazionale ed internazionale, fermo restando che in alcune zone territoriali è possibile che il servizio sia meno efficiente a causa della debolezza del segnale derivante da svariati motivi.

Non esiste, al riguardo, alcun obbligo volto a garantire la totale copertura territoriale dei propri servizi. Diversamente da quanto avviene per i contratti relativi alla telefonia fissa, dove è ben circoscritto il luogo di esecuzione della prestazione, per la telefonia mobile il gestore non è nelle condizioni di sapere il luogo di esecuzione del contratto, ben potendo il luogo dell'acquisto, la residenza dell'acquirente, nonché l'effettiva zona dell'uso del credito corrispondere a luoghi geograficamente distinti. Pertanto, l'operatore assicura e pubblicizza una copertura territoriale dei propri servizi progressivamente estesa ma mai, una certa e totale copertura (Cfr. *ex multis* Delibera Agcom n. 163/16/CIR).

A fronte di tali considerazioni, con riferimento alla domanda *sub iv*), non è possibile riconoscere alcun indennizzo per il malfunzionamento lamentato dall'istante.

Con riferimento alla richiesta di storno della fatturazione *sub ii*) deve precisarsi che parte istante, nella descrizione dei fatti, ha evidenziato di essere stata costretta, a causa dei disservizi, "*a cambiare immediatamente operatore e [si ritrovava], malgrado tutti i disagi subiti, una fattura con costi di recesso addebitati*".

La richiesta dell'istante non può trovare accoglimento in quanto l'utente non ha dato evidenza documentale dell'asserito passaggio ad altro operatore, per esempio tramite allegazione della fatturazione e neppure lo ha circostanziato temporalmente con indicazione delle utenze del contratto oggetto dell'avvenuta portabilità ad altro gestore. Inoltre, non ha depositato i documenti contabili cui è riferita la sua richiesta di storno, né tantomeno ha precisato il *quantum* degli importi contestati, limitandosi a rilevare l'addebito generico di costi di recesso.

Alla luce di quanto rilevato, la genericità e l'indeterminatezza della richiesta *sub ii*) la rendono quindi non accoglibile

Viceversa, è meritevole di accoglimento la richiesta *sub iii*) di indennizzo per mancata risposta ai reclami.

L'utente lamenta la mancata risposta ai reclami del 1° ottobre 2018 e del 23 gennaio 2019 entrambi ad oggetto la doglianza inerente i continui disservizi per la scarsa copertura della rete mobile.

Agli atti non risultano risposte da parte dell'operatore.

Atteso che il disposto dell'art. 8, comma 4, dell'allegato A alla Delibera Agcom n. 179/03/CSP, prevede che la risposta al reclamo debba essere adeguatamente motivata e fornita entro il termine indicato nel contratto e comunque non superiore a 45 giorni dal ricevimento della richiesta, in forma scritta nei casi di rigetto, la mancata risposta al reclamo giustifica il riconoscimento all'utente di un indennizzo "*da mancata risposta al reclamo*".

Ne consegue che l'istante ha diritto alla corresponsione di *un indennizzo pari a euro 2,50 per ogni giorno di ritardo, fino a un massimo di euro 300*, in base a quanto previsto dall'art. 12, comma 1, del *Regolamento sugli Indennizzi*. Riguardo al caso di specie va preso in considerazione il principio di "risposta cumulativa" facendo leva sulla previsione di cui al comma 2, del medesimo articolo 12, secondo cui "*l'indennizzo di cui al comma 1 è computato in misura unitaria indipendentemente dal numero delle utenze interessate dal reclamo e anche in caso di reclami reiterati o successivi, purché riconducibili al medesimo disservizio*".

Ai fini del calcolo dell'indennizzo si determina il *dies a quo* nella data del 16 novembre 2018, detratto il tempo utile di 45 giorni previsto dalla Carta dei Servizi dell'operatore per la risposta al reclamo del 1° ottobre 2018 ed il *dies ad quem* nella data dell'udienza di conciliazione del 20 settembre 2019.

Pertanto, l'istante ha diritto alla corresponsione dell'indennizzo per mancata risposta al reclamo da computarsi nella misura massima di euro 300,00 (trecento/00).

Infine, la richiesta di rimborso delle spese di procedura *sub v*) non può essere accolta, considerato che la procedura di risoluzione delle controversie tramite la piattaforma Conciliaweb è

completamente gratuita e che non risulta al fascicolo documentazione attestante spese di procedura giustificate.

### **DETERMINA**

Vodafone Italia SpA (Ho.Mobile - Teletu), in parziale accoglimento dell'istanza del 23/09/2019 è tenuta a corrispondere, per le motivazioni di cui in premessa, entro sessanta giorni dalla notifica del provvedimento, con le modalità di pagamento indicate in istanza, in favore dell'istante l'importo maggiorato degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza la somma di euro 300,00 (trecento/00), a titolo di indennizzo per la mancata risposta al reclamo.

La predetta Società Vodafone Italia SpA (Ho.Mobile - Teletu è tenuta, altresì, a comunicare a questa Autorità l'avvenuto adempimento alla presente determina entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

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 dirigente

Cinzia Guerrini

Documento prodotto in originale informatico e firmato digitalmente ai sensi del "Codice dell'Amministrazione Digitale" (D.Lgs. n. 82/2005 e s.m.i.)