

DETERMINA Fascicolo n. GU14/485326/2021**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA XXXXX
ONLUS - 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 della società XXXXXX ONLUS, del 21/12/2021 acquisita con protocollo n. 0493046 del 21/12/2021

Vista la relazione istruttoria del Responsabile dell’istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

Posizione dell’utente: A mezzo di istanza GU14 protocollata sub n° 485326/2021, l’utente contesta le fatture emesse dalla Vodafone S.p.A. relativamente al servizio mobile “One business office” utilizzato prevalentemente per l’utilizzo “aziendale” del traffico dati, all’interno di una palestra. Ed invero, stando alla ricostruzione di parte istante il servizio non veniva correttamente erogato essendo oggetto, per tutto il periodo contrattuale, di continue e reiterate sospensioni, malfunzionamenti e disconnessioni. Per tali motivi, a fronte

di svariati reclami inviati ma mai evasi, l'utente era costretto a migrare verso altro gestore con decorrenza dal 12 aprile 2021. A supporto della propria argomentazione, deduce di aver inviato un reclamo in data 1.07.2021, rimasto privo di riscontro. Alla luce di quanto sopra, attesa l'esclusiva responsabilità della Vodafone, la società istante richiedeva: i. indennizzo malfunzionamento della linea; ii. Storno e rimborso delle fatture pagate durante la vigenza del periodo contrattuale; iii. indennizzo per il mancato riscontro al reclamo;

Posizione dell'Operatore: Con riferimento alla controversia in esame, l'Operatore Vodafone in relazione al servizio erogato conferma la corretta erogazione del servizio, la gestione dell'utenza ed il pieno rispetto delle condizioni contrattuali vigenti tra le parti. Per tali motivi, eccepisce l'infondatezza delle richieste avanzate da parte ricorrente in quanto nessuna anomalia veniva riscontrata nell'erogazione del servizio a favore dell'utente. A sostegno della propria tesi rileva la mancata produzione dei reclami o di altre forme di contestazione del disservizio subito, ponendo in rilievo come la presenza di reclami o segnalazioni circa eventuali disservizi assuma un peso determinante ai fini dell'accoglimento delle istanze e delle relative richieste indennitarie da parte dell'Autorità adita. A tal fine, produce schermata di gestione ticket relativa alla contestata utenza, dal quale si evince la mancata presenza di segnalazioni per malfunzionamento del servizio erogato. In ultimo, produce risposta al reclamo del 1.07.2021 a mezzo deposito di nota datata 22.10.2021 concludendo per il rigetto di tutte le domande di controparte, inclusa al richiesta di indennizzo per mancata risposta al reclamo.

Motivazione della decisione: All'esito dell'istruttoria svolta sulla base della documentazione in atti, si ritiene che l'istanza possa trovare solo parziale accoglimento e, comunque, nei limiti di seguito specificati. Con riferimento alla richiesta sub. i) afferente la condanna del Gestore al pagamento di indennizzo per malfunzionamento, si rileva che la domanda non può essere accolta per mancanza di contestazioni e per genericità della stessa. Preliminarmente, sul punto, deve osservarsi che nell'ipotesi di malfunzionamento del servizio è onere dell'utente specificare – in relazione a ciascun inadempimento dedotto – l'arco temporale di interessamento, al fine di delineare e delimitare l'oggetto della richiesta. In particolare, oltre al periodo di malfunzionamento / interruzione del servizio, deve essere indicata anche la data di ripristino del servizio stesso. Come vedremo, nella fattispecie che qui ci occupa, non solo la natura dello disservizio non è precisata, ma lo stesso periodo di durata non viene indicato, limitandosi l'utente a fare riferimento a "tutto il periodo contrattuale". Ed invero, pur ritenendo prevalente il principio secondo cui gli organismi di telecomunicazione sono tenuti ad erogare i servizi dedotti in contratto in modo regolare, continuo e senza interruzioni, nel caso di specie si rileva l'insufficiente e confusa esposizione dei fatti oggetto del procedimento, con particolare riferimento alla tipologia del contestato malfunzionamento, sia sotto il profilo della natura del disservizio sia sotto il profilo della durata dello stesso. Tale indeterminatezza non permette neppure il certo inquadramento della fattispecie nell'alveo di quanto previsto al comma 1 (completa interruzione) o al comma 2 (irregolare o discontinua erogazione del servizio) di cui all'art. 6 ex All. A alla Delibera 347/18/Cons, rendendo la domanda assolutamente generica. Sul punto, giova altresì rilevare la completa assenza di reclami scritti di contestazione per il lamentato disservizio di malfunzionamento, stante anche quanto previsto dall'art. 14 Del. indennizzi citata (esclusione degli indennizzi) a mente del quale: "Sono esclusi gli indennizzi previsti dal presente regolamento se l'utente non ha segnalato il disservizio all'operatore entro tre mesi dal momento in cui ne è venuto a conoscenza o avrebbe potuto venirne a conoscenza secondo l'ordinaria diligenza, fatto salvo il diritto al rimborso di eventuali somme indebitamente corrisposte". Infatti, l'unico reclamo presente in atti rimesso in data 1.07.2021, risulta essere ingiustificatamente tardivo rispetto al periodo di disservizio oggetto di contestazione, in considerazione del fatto che il contratto veniva attivato nel mese di febbraio 2019 e disdetto più di un anno dopo. Il reclamo de quo veniva notiziato al Gestore solo successivamente al recesso, contemplando il malfunzionamento delle utenze (ancora una volta, senza specificare quali o per quale periodo) come fosse una sorta di giustificazione strumentale del passaggio ad altro operatore ed alla richiesta di rimborso. A tal proposito, si ribadisce che, l'assenza di contestazioni scritte impedisce la ricostruzione fedele dei fatti e i giorni effettivi interessati dal disservizio, essendosi peraltro già pronunciato lo stesso Corecom Lazio rilevando che "...la richiesta di indennizzo per il disservizio occorso non è fondata in quanto nessuna segnalazione di disservizio è mai pervenuta dall'utente...allo stato degli atti pertanto non è possibile accogliere la domanda di indennizzo per l'asserito disservizio a causa della mancata messa in mora dell'operatore ad intervenire sul guasto" e ancora nella medesima pronuncia si legge "Dalla lacunosa e scarna rappresentazione dei fatti di controversia da parte dell'utente non si evince alcun reclamo che potesse mettere l'operatore in condizione di risolvere la problematica o diversamente di comunicare l'eventuale impossibilità della prestazione; l'utente si limita ad accennare... di aver segnalato la cosa... denza depositare alcunché, ne ha circostanziato quanto dedotto,

con data è contenuto del reclamo" (DL/184/15/CRL) In conclusione, tali incongruenze ed approssimazioni, in mancanza di ulteriori elementi specifici, rendono le richieste dell'utente non meritevoli di accoglimento. Dal canto suo, la Vodafone produce schermata di gestione ticket relativa alla contestata utenza, dal quale si evince la mancata presenza di segnalazioni per malfunzionamento del servizio erogato nell'intero periodo di vigenza contrattuale. La domanda di cui al punto sub. ii resta assorbita dal punto che precede, anche con riferimento alla genericità della richiesta di rimborso formulata in assenza peraltro di qualsivoglia calcolo e quantificazione degli importi asseritamente dovuti. iii. Relativamente alla richiesta di indennizzo per la mancata risposta al reclamo, la domanda risulta viceversa fondata, atteso che Vodafone ha prodotto una risposta del 22.10.2021, decisamente tardiva al reclamo PEC del 1.07.2021. Al riguardo, va evidenziato che il ritardo è computabile per un periodo di 113 giorni (dal 1.07 al 22.10.2021) ai quali vanno detratti 45 giorni quale intervallo utile in favore del Gestore per fornire all'utente una risposta tempestiva. Va dunque accolta la richiesta di un indennizzo a mente dell'art. 12 comma 1 ex All. A alla Delibera 347/18/Cons in forza del quale: "L'operatore, se non fornisce risposta al reclamo entro i termini stabiliti dalla carta dei servizi o dalle delibere dell'Autorità, è tenuto a corrispondere al cliente un indennizzo pari a euro 2,50 per ogni giorno di ritardo" così per € 170,00 (113-45gg x €2,50 pro die).

DETERMINA

- Vodafone Italia SpA (Ho.Mobile - Teletu), in accoglimento dell'istanza del 21/12/2021, è tenuta a corrispondere all'utente, mediante assegno o bonifico bancario i seguenti importi maggiorati degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza ed entro 60 giorni dalla notifica del presente provvedimento: i. Euro 170,00 (centosettanta/00) a titolo di indennizzo per la tardiva risposta al reclamo, ex art. 12 dell'allegato A alla delibera n. 347/18/CONS.

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 o suo delegato
franca cardinali