

DELIBERA N. 14 - 2019

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA

Bassani XXX / Vodafone Italia SpA (Ho.Mobile - Teletu)

(GU14/11561/2018)

Corecom Piemonte

NELLA riunione del Corecom Piemonte;

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 operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti” di seguito Regolamento, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 597/11/CONS;

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 sugli indennizzi;

VISTA la legge della Regione Piemonte 7 gennaio 2001, n. 1 e s.m.i., “Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni”;

VISTA la Convenzione per l’esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni, sottoscritta tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, il Consiglio regionale del Piemonte e il Comitato regionale per le comunicazioni del Piemonte data in 28 dicembre 2017, e in particolare l’art. 5, c. 1, lett. e);

VISTA la deliberazione di Comitato n. 4 del 13 aprile 2012, “Approvazione Regolamento interno e Codice etico del Corecom Piemonte”;

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 Assemblies legislative delle Regioni e delle Province autonome, sottoscritto in data 28 novembre 2017;

VISTA l’istanza di Bassani XXX del 03/09/2018 acquisita con protocollo N. 0113794 del 03/09/2018;

VISTI gli atti del procedimento e la relazione istruttoria con allegata proposta di decisione del responsabile del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante, nella richiesta di definizione, ha dichiarato quanto segue: "Nel febbraio 2017 la linea Vodafone smise di funzionare. Nonostante i reclami, la situazione non fu mai risolta e ad aprile 2017 l'istante fu costretta a cambiare operatore. Nonostante ciò, Vodafone le addebitò costi per un servizio non usufruito e corrispettivi per recesso anticipato". Inoltre nelle memorie di replica l'istante ha precisato altresì: "E' necessario replicare brevemente alle argomentazioni di Vodafone dalle quali emerge come pacifico il disservizio a partire dal 4.4.2017 ed anche la sua tempestiva segnalazione. Falsa è invece la circostanza che la condotta attiva o omissiva dell'utente abbia impedito in qualche modo la risoluzione del guasto, anche perché era nel suo interesse la riparazione dello stesso. Fondata è anche la richiesta di indennizzo per mancata risposta a reclamo attesa la mancata produzione di alcuna risposta da parte di Vodafone". In base a tali premesse, l'istante ha avanzato le seguenti richieste: 1. Storno di tutti gli importi fatturati nel periodo di disservizio e dei costi per recesso anticipato. 2. Indennizzo per disservizio sulla linea. 3. Indennizzo per mancata risposta al reclamo.

2. La posizione dell'operatore

La società Vodafone Italia S.p.A., nella propria memoria, ha dichiarato quanto segue: "Invero, la sig.ra BASSANI XXX sottoscrive proposta di abbonamento in data 21/10/2016 con piano tariffario Super Fibra FamNewPlus RF LNK disattivo su richiesta della cliente in data il 22 maggio 2017 link 5308933. Si precisa che si rinviene un unico ticket che di seguito si riporta: TTM000007961076 del 04/04/2017 chiuso il 01/06/2017 13 giorni fuori sla (che si allega): cliente IRREPERIBILE, ha rifiutato la VS spedita su richiesta del tecnico TIM inviata mail recapiti alternativi Account disattivo. Ciò premesso la cliente ha impedito di svolgere le procedure previste per la soluzione della problematica rendendosi irreperibile. Per quanto concerne la fatturazione, si precisa che è stata correttamente emessa, in quanto l'istante ha utilizzato la linea e pertanto gli importi sono dovuti".

3. Motivazione della decisione

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, l'istanza può essere parzialmente accolta per i motivi che seguono. Con riferimento alla richiesta dell'istante di cui al punto 1, la stessa può essere accolta tenuto conto della mancanza di elementi probatori da parte di Vodafone la quale si è limitata a dichiarare che nel periodo oggetto di contestazione il servizio ha avuto regolare funzionamento ma a riprova di quanto affermato non ha depositato i dati di dettaglio del traffico telefonico. Tanto premesso, si ritiene che Vodafone sia tenuta allo storno delle fatture emesse in relazione al periodo 4 aprile 2017- 22 maggio 2017, ivi compresa la fattura contenente i costi per recesso anticipato, essendosi trattata di una risoluzione per inadempimento del gestore. Con riferimento alla richiesta dell'istante di cui al punto 2, la stessa deve trovare accoglimento in quanto come detto in precedenza non è stata fornita alcuna prova circa il funzionamento della linea e il suo utilizzo da parte dell'istante, motivo per cui Vodafone S.p.A. sarà tenuta alla liquidazione dell'indennizzo di cui all'articolo 6, comma 1 del Regolamento sugli indennizzi secondo il parametro pari a euro 6,00 pro die per il numero di giorni pari a 49 calcolati dal 4 aprile 2017 (data in cui è stato inviato il reclamo all'operatore) fino al 22 maggio 2017 (data di disattivazione del link da parte del gestore). Con riferimento alla richiesta dell'istante di cui al punto 3, la stessa ha già trovato soddisfacimento mediante la liquidazione dell'indennizzo per l'interruzione del servizio di cui al punto 2, tenuto conto anche che l'istante nel mese di maggio 2017 ha cambiato operatore.

DELIBERA

Articolo 1

La società Vodafone Italia S.p.A., in parziale accoglimento dell'istanza, sarà tenuta allo storno degli importi addebitati nelle fatture insolute relative al periodo 4 aprile 2017- 22 maggio 2017 ivi compresa la fattura contenente i costi per recesso anticipato nonché alla corresponsione dell'importo

pari a euro 294,00 a titolo di indennizzo per interruzione della linea telefonica, con la maggiorazione degli interessi legali dalla data di presentazione dell'istanza al saldo.

È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale maggior danno subito, ai sensi dell'articolo 20, comma 5, del Regolamento.

Ai sensi dell'articolo 20, comma 3, del citato Regolamento 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.

Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente delibera è comunicata alle parti e pubblicata sul sito web dell'Autorità.

Torino, 18/3/2019

Il Presidente
Alessandro De Cillis

Il Commissario relatore
Vittorio Del Monte