



DELIBERA N. 20/2022

Oggetto: Definizione della controversia XXX / Vodafone Italia XXX (ex Tele TU) - GU14/108126/2019 .

IL CORECOM MARCHE

Nella seduta del 16 giugno 2022;

VISTA la legge 14 novembre 1995, n. 481 (Norme per la concorrenza e la regolazione dei servizi di pubblica utilità. Istituzione delle Autorità di regolazione dei servizi di pubblica utilità) e la legge 31 luglio 1997, n. 249 (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 (Codice delle comunicazioni elettroniche);

VISTO l'Accordo quadro tra l'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni (AGCOM), la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome, sottoscritto il 21 novembre 2017;

VISTA la Convenzione per il conferimento e l'esercizio della delega di funzioni ai Comitati Regionali per le Comunicazioni, sottoscritta tra l'AGCOM, il Consiglio regionale delle Marche, la Giunta regionale delle Marche e il Corecom, il 28 dicembre 2018 e, in particolare, l'articolo 5, comma 1, lettera e);

VISTA la delibera dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni n. 374/21/CONS, del 18 novembre 2021 (Proroga dell'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, concernente l'esercizio delle funzioni delegate ai Comitati regionali delle comunicazioni e delle relative Convenzioni);

VISTA la deliberazione del Comitato regionale per le comunicazioni delle Marche n. 44 del 7 dicembre 2021 (Proroga della Convenzione tra l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e il Co.re.com. Marche concernente il conferimento e l'esercizio della delega di funzioni ai Comitati regionali per le comunicazioni fino al 31 dicembre 2022);

VISTA la deliberazione dell'Ufficio di Presidenza dell'Assemblea legislativa regionale n. 161/51 del 21 dicembre 2021 (Proroga dell'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, concernente l'esercizio delle funzioni delegate ai Comitati regionali delle comunicazioni e delle relative Convenzioni);

VISTA la deliberazione della Giunta regionale delle Marche n. 1687 del 30 dicembre 2021 (Proroga dell'Accordo quadro tra l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e il Comitato regionale per le comunicazioni Marche);

VISTA la delibera AGCOM n. 203/18/CONS del 24 aprile 2018 (Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche), come modificata dalla delibera AGCOM n. 390/21/CONS, di seguito denominato "Regolamento", e la delibera AGCOM n. 347/18/CONS del 18 luglio 2018 (Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche) di seguito denominato "Regolamento indennizzi";

VISTA la legge regionale 27 marzo 2001, n. 8 (Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni – Corecom);

VISTA l'istanza prot. n. 0153540 dell'8 aprile 2019 con cui l'istante chiedeva l'intervento del Corecom per la definizione della controversia in essere con Vodafone Italia XXX ai sensi dell'articolo 14 del Regolamento;

VISTA la nota del 1° luglio 2019 con cui questo Ufficio ha comunicato alle parti, ai sensi degli articoli 15 e 16 del Regolamento, l'avvio del procedimento e la convocazione per l'udienza di discussione del 25 luglio 2019;

VISTI gli atti del procedimento;

VISTO il verbale di mancato accordo del 25 luglio 2019;

VISTA la relazione del responsabile del procedimento;

ATTESA la proposta di decisione del responsabile del Servizio "Supporto agli Organismi regionali di garanzia";

CONSIDERATO, in particolare, quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante, lamenta l'interruzione del servizio "Adsl" per la linea fissa 0721 – 86XXXX, dal 10 settembre 2018, al 3 dicembre 2018.

In particolare, sia nell'istanza introduttiva che nella nota di replica, ha fatto presente quanto segue.

- a) In data 10 settembre 2018, l'istante constata l'interruzione del servizio "Adsl";
- b) l'interruzione del servizio è avvenuto senza alcun preavviso e il gestore non ha dato prova dell'asserito preavviso oltre al fatto che non sarebbe stato sufficiente a legittimare la sospensione;
- c) l'attuale impianto normativo e regolamentare prevede, tassativamente, la prova di avvenuta ricezione della comunicazione da parte dell'utente, prova che il gestore non produce;
- d) di aver inoltrato reclami scritti per il disservizio patito e precisamente in data 24 settembre 2018, a mezzo pec ed in data 18 ottobre 2018, a mezzo fax, reclami prodotti agli atti della procedura a cui non sono mai seguiti riscontri da parte dell'operatore;

e) stante il protrarsi della situazione senza risoluzione alcuna il 3 dicembre 2018, ha dato recesso contrattuale per inadempimento dell'operatore.

In base a tali premesse, l'istante ha richiesto, quanto segue:

- 1) indennizzo per la sospensione della servizio Adsl dal 10 settembre 2018 al 3 dicembre 2018;
- 2) indennizzo per la mancata risposta al reclamo;
- 3) annullamento della morosità pendente e dei costi di recesso addebitati;
- 4) rimborso per le spese di assistenza e procedura.

La posizione dell'operatore

Vodafone Italia XXX con memoria depositata nei termini di legge, contesta sia in fatto che in diritto le richieste di parte ricorrente chiedendone il rigetto.

In particolare, l'operatore ha dedotto quanto segue:

- a) la sospensione è avvenuta previo preavviso, come stabilito dalle Condizioni Generali di Contratto, generata dal mancato pagamento delle fatture emesse e prodotte in atti;
- b) l'ultimo pagamento effettuato dall'utente, infatti, risale al 31 agosto 2018, riferito alla fattura numero 2375074XXXX, dell'8 agosto 2018;
- c) conferma di aver compiuto quanto di spettanza in relazione alla erogazione dei servizi e conferma la correttezza del proprio operato;
- d) l'utente risulta essere disattiva ma con un insoluto ancora presente pari ad euro 224,12 (duecentoventiquattro/12) .

3. Motivazione della decisione

Preliminarmente si osserva che l'istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall'art. 14 del Regolamento ed è pertanto proponibile ed ammissibile.

Alla luce di quanto emerso all'esito dell'istruttoria le richieste dell'istante possono trovare parziale accoglimento per i motivi di seguito descritti.

Dalla documentazione depositata agli atti ed in particolare dalla pec del 24 settembre 2018 e dal fax del 18 ottobre 2018 si evince che l'utente ha subito un disservizio parziale inerente l'interruzione del servizio Adsl riferito alla linea fissa 0721 – 86XXXX, dal 10 settembre 2018 al 3 dicembre 2018 tempestivamente reclamato da parte istante. Il gestore, conferma l'avvenuta sospensione asserendo, ma non dimostrando, che la sospensione è avvenuta a seguito di morosità e previo preavviso.

Agli atti del procedimento, però, l'operatore non ha depositata alcuna invio di preavviso da parte sua, né alcuna fattura che dimostri tale eventuale avvenuta comunicazione, allegando esclusivamente le Condizioni Generali di Contratto. Tale interruzione parziale confermata dall'operatore in sede di memoria di costituzione, pertanto, è imputabile all'operatore che non ha provato che la sospensione sia avvenuta per morosità né che sia stata data comunicazione di preavviso di interruzione totale della linea internet, oltre al fatto che non si comprende il motivo per cui sia stata interrotta la sola linea Adsl e non anche la linea VOCE.

Va, quindi, accolta la richiesta sub 1) dell'istante e conseguentemente riconosciuto l'indennizzo di cui all'art. 5, comma 1, in combinato disposto con l'art. 13, comma 1 e 7, del Regolamento indennizzi, per numero di 70 (settanta) giorni, cioè dalla data di presentazione del reclamo dell'utente (24 settembre 2018) alla data di comunicazione del recesso contrattuale (3 dicembre 2018), per un totale complessivo di euro 262,50 (duecentosessantadue/00), avuto riguardo al fatto che l'interruzione ha investito solo il servizio Adsl e non anche il servizio VOCE.

In relazione alla richiesta sub. 2) la presente Autorità ritiene di dover riconoscere l'indennizzo per la mancata risposta al reclamo inviato a mezzo pec il 24 settembre 2018 e a mezzo fax il 18 ottobre 2018, non avendo lo stesso mai ricevuto riscontro dal gestore, nella misura massima di euro 300,00 (trecento/00), come previsto dall'articolo 12, comma 1, Regolamento indennizzi (Allegato A alla delibera numero 347/18/CONS), trattandosi di reclamo scritto inviato per lo stesso disservizio e nei termini indicati dal Regolamento medesimo.

Per quanto riguarda la richiesta sub 3) di annullamento della morosità pendente, si precisa, considerata la mancata produzione delle fatture da parte di entrambe le parti, che la presente Autorità ritiene equo accogliere lo storno dei costi di recesso, recesso avvenuto a seguito dell'ingiustificata interruzione del servizio Adsl, interruzione peraltro reclamata ma mai riscontrata. Devono ritenersi legittimi i contributi fissi per il servizio VOCE "Tutto Compreso", poiché alcun disservizio è occorso alla linea fissa che sembra aver funzionato regolarmente. Lo storno dovrà, invece, riguardare anche i contributi fissi Adsl "Tutto Compreso", perché il servizio si è interrotto dal 10 settembre 2018, con storno dei relativi costi eventualmente contenuti nelle fatture emesse successivamente al passaggio verso altro operatore e fino a chiusura del ciclo di fatturazione con ritiro dell'eventuale pratica di recupero crediti e ripulitura amministrativo-contabile della posizione dell'utente.

CONSIDERATO, per quanto precede, che la domanda formulata dall'utente nell'istanza di definizione della presente controversia vada accolta parzialmente;

UDITA la relazione del responsabile del procedimento;

Con votazione all'unanimità, resa in forma palese;

DELIBERA

1. a definizione della controversia tra l'utente XXXe Vodafone Italia XXX (ex Tele TU) di accogliere parzialmente l'istanza prot. n. 0153540 dell'8 aprile 2019 e per effetto l'operatore è tenuto a:
 - a) riconoscere in favore dell'istante, tramite assegno bancario o bonifico, la somma di euro 263,50 (duecentosessantatré/50), quale indennizzo per l'interruzione del servizio Adsl oggetto del procedimento;
 - b) riconoscere in favore dell'istante, tramite assegno bancario o bonifico, la somma di euro 300,00 (trecento/00), quale indennizzo per mancata risposta al reclamo;

- c) ricalcolare le fatture emesse e non pagate stornando i soli costi di recesso e/o disattivazione nonché i contributi fissi per il servizio Adsl, fino a chiusura del ciclo di fatturazione e conseguente ritiro della pratica di di recupero crediti in esenzione costi e ripulitura amministrativo-contabile della posizione dell'utente.
2. L'operatore è tenuto a comunicare a questo Corecom l'avvenuto adempimento della presente deliberazione entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.
3. Il presente 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.
4. La presente delibera può essere impugnata davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio entro 60 giorni dalla notifica della stessa.
5. L'utente può chiedere, in sede giurisdizionale, il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito.
6. La presente delibera è notificata alle parti e pubblicata sul sito web dell'Autorità.

Il Presidente
(Cinzia Grucci)