

DETERMINA Fascicolo n. GU14/761917/2025**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA XXX -****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. 73/11/CONS, del 16 febbraio 2011, recante "Approvazione del regolamento in materia di indennizzi applicabili nella 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;

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 Regolamento, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 194/23/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;

VISTA l'istanza dell'utente XXX, del 30/06/2025 acquisita con protocollo n. 0163350 del 30/06/2025

Vista la relazione istruttoria del Responsabile dell'istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

POSIZIONE ISTANTE : l'istante, in data 28.04.2025, richiedeva la modifica del numero di cellulare associato all'utenza fissa per accedere all'area riservata via Web e App, operazione confermata da interlocutore e da SMS al nuovo numero (XXX). Tuttavia, a detta dell'istante, il sistema continuava ad inviare l'OTP al precedente numero non più in suo possesso, impedendo pertanto la gestione del profilo amministrativo dell'utenza tramite l'area web personale. Nonostante il reclamo prot. nr. TTM000019852842 del 28.04.2025 e i successivi solleciti, la problematica persisteva, tanto da risultare ancora come segnalazione aperta in occasione dell'udienza di conciliazione dinanzi al Corecom Campania, conclusasi con verbale di mancato accordo. Tale disservizio precludeva all'utente la possibilità di scaricare e visualizzare le fatture, gestire l'offerta e prendere visione di eventuali modifiche contrattuali disposte unilateralmente dall'operatore. In sede conciliativa, l'Operatore dichiarava di non poter risolvere il problema tecnico, rimandando al call center, nonostante tale canale fosse già stato utilizzato senza esito risolutivo. L'operatore, inoltre, sempre secondo l'istante, durante l'udienza di conciliazione qualificava la problematica come un mero "disagio", anziché un "disservizio", offrendo una somma irrisoria di € 50,00 e non dimostrando la dovuta diligenza nella ricerca di una soluzione. L'istante richiedeva, pertanto, l'adozione di misure necessarie a far cessare il disservizio entro 4gg - Indennizzo per mancata o ritardata risposta ai reclami euro 300 - Indennizzo per malfunzionamento del servizio euro 300 - Indennizzo ritenuto idoneo a compensare l'impossibilità di accesso alla propria area riservata per la gestione del proprio contratto a far data dal 28/04/2025.

POSIZIONE OPERATORE : L'operatore Vodafone evidenziava l'infondatezza delle richieste avanzate da parte ricorrente in quanto nessuna anomalia era stata riscontrata nell'erogazione del servizio a favore dell'utente. Nello specifico, l'operatore allegava, alle proprie memorie difensive, schermata dalla quale si desumeva che il ticket tecnico aperto dall'istante era stato regolarmente gestito. L'operatore, pertanto, contestava le asserzioni della parte istante confermando di aver compiuto quanto di spettanza in relazione alla erogazione dei servizi domandata. Contestava, altresì, la mancanza di prove a sostegno della tesi dell'istante, oltre, una qualsiasi imputazione ad una specifica norma del Contratto, della Carta dei servizi nonché delle Delibere AGCOM. Infine, l'Operatore contestava la validità dei reclami aperti tramite il servizio 190, sostenendo la necessità di una PEC. Tale posizione veniva contestata dall'utente, poiché la Carta dei Servizi 2025 dell'Operatore (allegata agli atti, pag. 23) prevede espressamente la possibilità di presentare reclami tramite il 190.

MOTIVAZIONE DEL PROVVEDIMENTO : Preliminariamente, si osserva che l'istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall'art. 14 del Regolamento ed è pertanto proponibile ed ammissibile. Si osserva, altresì ed ancora in via preliminare che, nel corso dell'udienza istruttoria tenutasi in data 20.10.2025, rilevato che il disservizio lamentato dall'utente risultava effettivamente ancora presente, si disponeva un rinvio al fine di consentire l'avvio della procedura GU5 come estremo tentativo di risolvere la problematica, senza tuttavia ottenere esito positivo. Va rilevato, ancora, che nel corso dell'udienza istruttoria tenutasi in data 17.11.2025 e conclusasi con un mancato accordo, l'istante insisteva affinché la voce di indennizzo richiesta rientrasse tra quelle ricomprese nei servizi a pagamento e non nei servizi gratuiti. Orbene, considerato che l'intera vicenda debba essere ricostruita sulla base di quanto dedotto e documentato in atti dalle parti, alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria svolta e vista la documentazione prodotta dalle parti, le richieste formulate dalla parte istante possono essere parzialmente accolte, come di seguito precisato. In via preliminare si rigetta la richiesta di adozione di misure necessarie a far cessare il disservizio entro 4gg in quanto tale istanza esula dalle competenze dell'Autorità, la quale, in sede di definizione delle controversie, si deve attenere ai soli poteri riconosciuti dall'art. 20 del Regolamento in materia e di cui alla delibera Agcom n. 203/18/CONS s.m.i. , essendo chiamata a verificare la sussistenza del fatto obiettivo dell'inadempimento, condannando l'operatore solo ad effettuare rimborsi di somme non dovute o al pagamento di indennizzi nei casi previsti da contratto, dalla carta dei servizi o da delibere dell'autorità. Relativamente alla contestazione dell'istante, circa l'impossibilità di accedere alla propria area web, si evidenzia come la stessa risulti fondata. Invero, all'udienza istruttoria tenutasi in data 20.10.2025, il disservizio lamentato dall'utente risultava ancora in essere. Parte istante, difatti, provava il disservizio lamentato, nonché la persistenza dello stesso, allegando schermata datata 30.06.2025 dalla quale risultava l'invio del codice OTP al vecchio numero di utenza e ancora allegava schermata datata 20.10.2025 (giorno dell'udienza stessa) con medesima risultanza. Al contrario, l'operatore, pur avendo prodotto schermata attestante la chiusura del ticket di reclamo, non forniva prova circa la risoluzione del predetto disservizio. Alla luce di quanto sopra, va riconosciuto l'inadempimento dell'operatore ed il conseguente diritto dell'utente al riconoscimento di un indennizzo considerando l'art. 6, comma 4, dell'Allegato A della delibera n. 347/18/CONS. Sul punto, si precisa che secondo il comma 4 dell'art. 6 Allegato A della delibera n. 347/18/CONS, in caso di malfunzionamento di un servizio accessorio o gratuito, ai fini del calcolo dell'indennizzo si applica l'articolo 4, comma 3, con riconoscimento dell'importo di 2,50 fino ad un massimo di € 300,00 per ogni giorno di ritardo per ciascun servizio accessorio. Se il malfunzionamento riguarda esclusivamente un servizio gratuito si applica l'importo di € 1,00 per ogni giorno di ritardo e fino a un massimo di € 100,00. Orbene, l'accesso all'area web per la gestione amministrativa del profilo tariffario è da considerarsi, secondo l'impostazione giuridica della normativa non un "servizio accessorio" di comunicazione elettronica, ma un servizio gratuito della società dell'informazione. I servizi accessori infatti sono servizi di comunicazione elettronica aggiuntivi rispetto all'accesso alla rete che consistono comunque nella trasmissione di segnali. L'area web dell'operatore non trasmette segnali per conto dell'utente e non è un servizio di comunicazione elettronica in sé non incidendo sulla funzionalità tecnica della rete (chiamate, dati, segnale). Manca quindi l'elemento essenziale: la trasmissione di segnali come oggetto del servizio. Per quanto sopra, va riconosciuto all'utente un indennizzo di importo complessivo di euro 100,00 (cento/00 €), oltre agli interessi legali. Anche la seconda contestazione dell'istante, in tema di mancata risposta al reclamo, può ritenersi fondata. Precisando che la questione verrà affrontata facendo riferimento a quanto depositato dalle parti nei termini previsti dal Regolamento, va preliminarmente sottolineato cosa intende l'Agcom per reclamo. In base all'articolo 1 dell'allegato A alla delibera Agcom n. 179/03/CSP, deve intendersi come "reclamo" l'istanza con cui l'utente si rivolge direttamente all'organismo di telecomunicazioni per segnalare un disservizio ovvero una questione

attinente all'oggetto, le modalità o i costi della prestazione erogata. Lo scopo è risolvere un problema che viene evidenziato dal cliente. Ai sensi degli articoli 8 e 11 della suddetta delibera, inoltre, qualora un utente rivolga un reclamo al gestore, la risposta deve essere adeguatamente motivata in forma scritta nei casi di rigetto e fornita entro il termine indicato nel contratto e comunque non superiore a 45 giorni dal ricevimento della richiesta. La finalità della norma è dare all'utente un riscontro chiaro, esaustivo ed univoco, idoneo a riequilibrare le posizioni delle parti in un dialogo che, tipicamente, non nasce paritario a causa della qualità dell'operatore, come soggetto strutturalmente e numericamente superiore, organizzato e diversificato. Per questi motivi la mancanza di ascolto, di dialogo e contraddittorio con il gestore, fonda il diritto dell'utente al riconoscimento di un indennizzo "da mancata risposta al reclamo", quale inadempimento contrattuale. Orbene, nel caso in esame, l'istante provvedeva a segnalare il disservizio inoltrando reclamo tramite chiamata al numero 190, correttamente come previsto non solo dalla Carta dei Servizi dell'Operatore, ma anche dalla delibera AGCOM n. 347/18/CONS all. A, all'interno della quale, all'art. 1 "definizioni" lett. J, chiaramente si legge che per "reclamo" si intende la comunicazione con la quale, attraverso i canali previsti dal contratto o dalla disciplina regolamentare, ivi inclusa la segnalazione telefonica al servizio assistenza clienti, l'utente segnala all'operatore un disservizio o chiede l'erogazione degli indennizzi contrattualmente stabiliti. Ma vi è di più. L'AGCOM con delibera n. 255/24/CONS ha stabilito che l'utente ha diritto a formulare il reclamo anche attraverso il canale telefonico con obbligo dell'operatore di comunicare al cliente, una volta acquisito il reclamo, un codice identificativo dello stesso. Ebbene, nel caso di specie, l'utente ha ricevuto un codice identificativo - prot. nr. TTM000019852842- del reclamo inoltrato a mezzo telefonata al numero dedicato e messo a disposizione dall'operatore proprio a dimostrazione della corretta ricezione del reclamo stesso. Inoltre, dalla schermata prodotta contestualmente alle memorie difensive dalla Vodafone, emerge in maniera inequivocabile l'apertura del ticket a seguito della ricezione del reclamo da parte dell'utente. Ne consegue che le doglianze sollevate circa l'invalidità del reclamo a mezzo servizio clienti 190 avanzate dall'operatore sono prive di fondamento. All'utente, pertanto, andrà riconosciuto l'indennizzo previsto dall'art. 12 delibera n. 347/18/CONS all. A a far data dal 12.06.2025 (detratto il tempo utile di 45 giorni previsto dalla Carta dei Servizi dell'operatore per la risposta al reclamo del 28.04.2025) al 30.06.2025 data di udienza di conciliazione, per un importo complessivo di € 47,50 oltre agli interessi legali.

DETERMINA

- Vodafone Italia SpA (Ho.Mobile - Teletu), in parziale accoglimento dell'istanza del 30/06/2025, è tenuta a corrispondere l'importo totale di euro 147,50 (centoquarantasette/50 €), maggiorato degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza e sino al saldo effettivo, per i motivi di cui premessa, entro il termine di 60 gg. dalla data di notifica del presente atto mediante Bonifico bancario all'istante.

Il presente provvedimento costituisce un ordine ai sensi e per gli effetti dell'articolo 30, comma 12, del Codice.

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
Vincenza Vassallo