

DETERMINA Fascicolo n. GU14/723092/2024**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, come modificato, da ultimo, dal decreto legislativo 24 marzo 2024, n. 48, recante "Disposizioni correttive al decreto legislativo 8 novembre 2021, n. 207, di attuazione della direttiva (UE) 2018/1972 del Parlamento europeo e del Consiglio dell'11 dicembre 2018, che modifica il decreto legislativo 1° agosto 2003, n. 259, recante il 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. 223/12/CONS, del 27 aprile 2012, recante "Adozione del nuovo Regolamento concernente l'organizzazione e il funzionamento dell'Autorità", come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 332/24/CONS dell'11 settembre 2024;

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 19/12/2024 acquisita con protocollo n. 0333804 del 19/12/2024

Vista la relazione istruttoria del Responsabile dell'istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

Posizione dell'istante. L'istante lamenta dal 19 dicembre 2023 una totale assenza del servizio voce. Richiede indennizzi per il malfunzionamento del servizio dal 19/12/2023 al 4/10/2024 e la mancata risposta ai reclami, oltre che lo storno ed il rimborso fatture/importi relativi al servizio non fruito, per un totale di € 2.082,00. Allega reclamo del 21/12/2023.

Posizione dell'operatore. Eccepisce di aver riscontrato il reclamo del 21.12.2023 in data 2/1/2024, allegando schermata video, e di aver rimborsato € 31,18 per il disservizio, allegando estratto fattura riportante l'accredito.

Motivazione del provvedimento: La definizione della controversia presuppone l'accertamento della imputabilità all'operatore dell'interruzione del servizio voce, da eseguirsi in applicazione delle norme in tema di inadempimento contrattuale, trattandosi di accertare l'adempimento di obbligazione assunta in forza di

contratto. In diritto la giurisprudenza consolidata di merito e di legittimità reputa che il creditore deve solo fornire la prova della fonte negoziale o legale del suo diritto, ed incombe sul debitore l'onere di dimostrare l'avvenuto esatto adempimento dell'obbligazione (tra le tantissime: Cass. 27/1/2010, n. 1741). L'applicazione del criterio di giudizio costantemente applicato in giurisprudenza, per il quale il creditore che agisce per l'adempimento -come per la risoluzione o per il risarcimento del danno e nel caso di specie per l'indennizzo - deve dare la prova della fonte negoziale o legale del suo diritto e, se previsto, del termine di scadenza, mentre può limitarsi ad allegare l'inadempimento della controparte, mentre sarà il debitore convenuto a dover fornire la prova del fatto estintivo del diritto, costituito dall'avvenuto adempimento. Nel caso di specie, l'istante ha assolto all'onere probatorio, poiché ha allegato di aver subito la totale assenza del servizio voce ed a fronte di ciò l'operatore ha provato di aver ripristinato il servizio dal 2/1/2024; sul punto può ritenersi rilevante la schermata video contenuta nella memoria dell'operatore, ove è riportata la risoluzione del disservizio, in quanto tale circostanza non è stata contestata dall'utente e, successivamente a tale data ed al rimborso di € 31,18, l'utente non ha fatto contestazioni e/ reclami ulteriori. Pertanto, risultando provato che vi è stata la completa interruzione del servizio quale servizio principale, è dovuto l'indennizzo previsto dall'art. 6 del Regolamento in materia di indennizzi - Allegato A della delibera AGCOM 347/18 Cons, il quale al II comma stabilisce il diritto all' indennizzo di € 6,00 per ogni giorno di malfunzionamento. L'indennizzo è dovuto dal 21/12/2023 al 2/1/2024 per giorni 14, cioè per il periodo ricompreso tra la data del reclamo e la data in cui l'operatore indica di aver risolto il disservizio, rispetto alla quale l'utente non ha fatto contestazioni/reclami. Non è dovuto l'indennizzo per il periodo successivo perchè dopo l'intervento dell'operatore per la risoluzione del disservizio e l'accredito dell'importo di € 31,18, circostanze non disconosciute e non contestate specificamente dall'istante e quindi da ritenersi provate, l'utente non ha segnalato la persistenza o la ripresentazione del disservizio entro tre mesi dal momento in cui ne è venuto a conoscenza o avrebbe potuto venirne a conoscenza, per cui ai sensi dell'art. 14 comma 4 del Regolamento applicabile (Allegato A delibera 347/18) l'indennizzo è escluso. Quantificazione indennizzo art. 6 Regolamento: € 6,00 x 14= € 84,00. Non è dovuto l'indennizzo per mancata risposta al reclamo, in quanto l'operatore ha dimostrato di averlo riscontrato nei termini, senza che l'utente abbia sollevato specifica eccezione; la prova del riscontro risiede anche nel rimborso di € 31,18 eseguito, non negato dall'utente. Non è dovuto alcun rimborso o storno, perchè in atti non ci sono fatture-ricevute di pagamento che attestino l'esborso di somme per lo specifico servizio voce e quindi non può procedersi alla relativa quantificazione; sebbene l'utente riferisce nelle note di allegare le fatture, le stesse non sono presenti nel fascicolo documentale.

DETERMINA

- Vodafone Italia SpA (Ho.Mobile - Teletu), in parziale accoglimento dell'istanza del 19/12/2024, è tenuta a corrispondere l'indennizzo complessivo di euro 84,00 (ottantaquattro/00), che dovrà essere maggiorato degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza, entro il termine di 60 gg. dalla data di notifica del presente atto. mediante bonifico bancario o assegno circolare all'istante, 2. Ogni altra istanza di indennizzo e rimborso è rigettata, per tutte le motivazioni esposte. 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 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