AUTORITÀ PER LE GARANZIE NELLE COMUNICAZIONI
AGCOM

DELIBERA N. 6/2025/DEF

XXX XXX/VODAFONE ITALIA SPA (HO.MOBILE - TELETU)
(GU14/711625/2024)

Il Corecom Lombardia

NELLA riunione del Corecom Lombardia del 27/03/2025;

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 "*Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori*", 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*", come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 353/19/CONS;

VISTA la l.r. 28 ottobre 2003, n. 20, Istituzione del Comitato regionale per le comunicazioni, in particolare l'art. 10;

VISTA la Convenzione per l'esercizio delle funzioni delegate tra l'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni e il Corecom Lombardia, sottoscritta in data 20 febbraio 2023;

VISTA la delibera del Corecom Lombardia 6 marzo 2024, n. 10 (Regolamento interno);

VISTA l'istanza di XXXXXX XXXXXX del 25/10/2024 acquisita con protocollo n. 0282127 del 25/10/2024;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

Con istanza del 25 ottobre 2024, il sig. XXX XXX (d'ora in poi, anche soltanto Istante od Utente) ha lamentato i fatti di seguito rappresentati.

In data 4 maggio 2024, verificatasi l'interruzione dei servizi voce e dati sulla propria linea (XXXXXX), segnalava il guasto a Vodafone Italia Spa (d'ora in poi, anche soltanto Vodafone od Operatore).

In data 27 giugno 2024, non essendo stata ancora riattivata la linea, presentava istanza ai sensi dell'articolo 5 del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e fornitori di servizi dell'ecosistema digitale (allegato A alla delibera A.G.Com. 203/18/CONS, come modificato dall'allegato B alla delibera n. 194/23/CONS), accolta con provvedimento temporaneo, adottato il 15 luglio 2024 (GU5/688516/2024).

La linea veniva riattivata il 2 agosto 2024.

Alla stregua dei fatti evidenziati, l'Istante ha richiesto: la riattivazione della linea (XXXXXX); l'indennizzo per interruzione linea voce e dati dal 4.5.2024 al ripristino; storno e rimborso dei canoni addebitati durante l'interruzione; eventuale indennizzo per perdita della numerazione.

Con relazione depositata, entro i termini regolamentari, il 23 dicembre 2024, l'Istante ha replicato alle argomentazioni dell'Operatore, sottolineando che quest'ultimo, a sostegno della correttezza del proprio operato, non ha provveduto ad allegare alcun elemento probatorio atto ad esonerarlo dalle proprie responsabilità in merito al ritardato ripristino dei servizi relativi all'utenza n. XXXXXX.
In particolare, l'Istante ha evidenziato che:
- la data di chiusura di una segnalazione non è sufficiente a dimostrare di avere risolto il disservizio; essa è disposta unilateralmente dall'operatore e non dimostra alcunché, se non che quest'ultimo si sia disinteressato della problematica segnalata, non premurandosi di accertare se il disservizio lamentato dal cliente sia stato effettivamente risolto. L'operatore, infatti, non permette all'utente in alcuna maniera di contestare la chiusura della segnalazione o di impedirla, né tramite call center né, tanto meno, tramite i canali virtuali, con la conseguenza che egli deve solo subirla;
- per il principio di affidamento e di buona fede, sarebbe più che sufficiente una sola segnalazione di disservizio, da parte del cliente, sino alla risoluzione dello stesso, incombendo in capo all'operatore l'onere di verificare il corretto funzionamento dei servizi, conservare e produrre il rapporto dell'intervento tecnico effettuato, debitamente sottoscritto, nonché dimostrare, con le prove di traffico, che lo stesso è stato eseguito in modo corretto. Nel caso di specie, non solo l'Operatore non ha allegato alcunché, ma, stante la sua inerzia nel risolvere la problematica, sono state anche necessarie più segnalazioni, conseguenti a chiusure immotivate delle stesse, mai comunicate all'Utente e apprese da quest'ultimo, richiamando più volte il Servizio clienti;
- l'Operatore non ha risposto al reclamo;
- le somme relative ai costi addebitati durante il periodo di totale disservizio (dal 4.5.2024 al 2.08.2024), in conformità al costante orientamento di Agcom sul punto, non sono

dovute ed andranno stornate e/o integralmente rimborsate, stante l'assenza della controprestazione.

Nel confidare nell'accoglimento delle proprie richieste, fondate in linea di fatto e di diritto ed adeguatamente supportate sotto il profilo probatorio, l'Istante ha richiesto il rimborso delle spese di procedura, stante l'assenza di spirito conciliativo e di correttezza contrattuale da parte di Vodafone.

2. La posizione dell'operatore

Vodafone ha depositato rituale memoria il 3 dicembre 2024, quindi nei termini previsti dal Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e fornitori di servizi dell'ecosistema digitale (allegato A alla delibera A.G.Com. 203/18/CONS, come modificato dall' allegato B alla delibera n. 194/23/CONS), con cui ha puntualizzato che:

- nessuna anomalia è stata riscontrata nell'erogazione del servizio a favore dell'Utente. Nel caso specifico, è stata appurata la presenza di un guasto al cavo in trincea, con annessa necessità di eseguire i relativi scavi, come tale di competenza del gestore proprietario dell'infrastruttura e prontamente sollecitato da Vodafone;
- Vodafone ha compiuto quanto di spettanza in relazione alla erogazione dei servizi domandata ed ha, altresì, gestito regolarmente il ticket tecnico aperto dal cliente, nonché il procedimento ex art. 5 del Regolamento Agcom;
- l'Istante non ha adempiuto gli oneri probatori sullo stesso gravanti, con conseguente violazione del diritto di difesa del gestore. In applicazione dell'orientamento costante di Agcom e del Corecom Campania in materia di onere della prova, la domanda dell'Utente dovrebbe essere rigettata nel merito;
- parte ricorrente non ha inoltrato alcun reclamo scritto; pertanto, non è applicabile l'art. 14, comma 4, Delibera 347/18/CONS;
- stante il principio di cui all'art. 1227 c.c. e la giurisprudenza A.G.COM. di recepimento dello stesso, la domanda dev'essere rigettata anche perché l'Istante non ha evitato, come avrebbe potuto usando l'ordinaria diligenza, il verificarsi del danno lamentato. L'Operatore ha concluso la propria memoria contestando, alla luce delle argomentazioni sopra esposte, la fondatezza, in fatto ed in diritto, delle domande ex adverso avanzate, e richiedendone, quindi, l'integrale rigetto.

3. Motivazione della decisione

In via preliminare, si osserva che l'istanza presenta i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dal Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e fornitori di servizi dell'ecosistema digitale (all. A alla delibera A.G.Com. 203/18/CONS, come modificato dall'all. B alla delibera n. 194/23/CONS).

Dalla documentazione versata in atti, si evince, innanzitutto, che il disservizio lamentato dall'Utente è stato risolto successivamente alla conclusione del procedimento d'urgenza (n. GU5/688516/2024) avviato su richiesta dallo stesso presentata il 27 giugno 2024, sì che è possibile dichiarare la cessazione della materia del contendere con

riferimento alla domanda di riattivazione della linea e di indennizzo per perdita della numerazione, stante il ripristino del regolare funzionamento dell'utenza di cui si controverte.

Riguardo alle altre domande di cui alla presente istanza, si ritiene che possano essere accolte soltanto in parte e nei limiti di seguito rappresentati.

L'Istante ha lamentato che Vodafone, a fronte della segnalazione dell'interruzione dei servizi voce e dati sulla propria linea (XXXXXXX), avrebbe assunto un comportamento antigiuridico, non adoperandosi per porvi rimedio nei tempi dovuti.

Vodafone, dal canto suo, ha sostenuto di avere compiuto quanto di spettanza in relazione alla demandata erogazione dei servizi.

In base alla regolamentazione vigente (artt. 3 e 4, della Direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazione, di cui all'all. A alla Delibera 179/03/CSP), gli operatori sono tenuti a garantire i servizi in modo continuativo e senza interruzione e ad assicurare agli utenti un'informativa completa e corretta circa le condizioni tecniche sottese alla prestazione dei servizi stessi.

L'art, 3, comma 4, della Direttiva cit., dispone, in particolare, che ogni organismo di telecomunicazioni è tenuto ad informare in anticipo e con mezzi adeguati gli utenti degli interventi programmati di manutenzione che comportino interruzioni complete del servizio, con specifica indicazione della durata presumibile dell'interruzione e del punto di contatto, facilmente accessibile, per ottenere assistenza e più dettagliate notizie. La ratio della disposizione è anche quella di consentire all'Utente di esercitare, in tempi rapidi, la sua facoltà di disdetta o di passaggio ad altro operatore.

Nel caso in esame, si rileva che Vodafone si è limitata ad asserire di avere gestito regolarmente il ticket tecnico aperto dal cliente, nonché il procedimento (GU5/688516/2024) ex art. 5 del Regolamento Agcom, in particolare, sollecitando prontamente il gestore proprietario dell'infrastruttura (Telecom Italia) a risolvere il problema accertato (guasto al cavo in trincea), stante la competenza in merito dello stesso.

Quanto dedotto da Vodafone nella memoria difensiva non consente di esonerarla dalle proprie responsabilità riguardo sia al mancato ripristino, nei tempi dovuti, della regolare funzionalità dei servizi, sia al mancato adempimento dell'onere di informare tempestivamente l'Utente degli impedimenti tecnici afferenti il guasto sulla rete.

Giova, al riguardo, rammentare che, se, da un lato, ai sensi delle Delibere 208/20/CIR e 209/20/CIR, è senz'altro sull'operatore di rete (nel caso di specie, Telecom Italia) che incombe l'obbligo di garantire lo sviluppo e la manutenzione della rete di accesso fissa, nonché la gestione dei processi di provisioning ed assurance per i servizi di accesso wholesale forniti agli operatori dei servizi retail, dall'altro, in base alla Delibera 179/03/CSP, sopra cit., è sull'operatore OLO (nella fattispecie in esame, Vodafone) che, in caso di interruzione dei servizi, grava l'onere di adoperarsi presso l'operatore di rete per segnalare la necessità dell'intervento, monitorare e, se del caso, sollecitare la risoluzione del problema, nonché di dare puntuale informativa in merito all'utente.

Nel caso di specie, Vodafone, a sostegno di quanto affermato, non ha prodotto alcun elemento di prova, tale non potendosi considerare le schermate all'uopo allegate, estratte dai propri sistemi aziendali, posto che esse – come precisato dal TAR Lazio, con sentenza n. 16517/2023 – non hanno alcun valore probatorio. È soltanto a seguito dell'attivazione

del procedimento d'urgenza (GU5/688516/2024), più precisamente in data 4 luglio 2024, che l'Operatore informa l'Utente che: il cliente è in gestione con il ticket tecnico XXXXXXXXXXX, aperto il 05 maggio 2024; si tratta di attività complessa su guasto cavo; la data prevista per la risoluzione, slittata varie volte, è stata fissata per l'11 luglio 2024.

In sostanza, Vodafone non ha ottemperato ai propri obblighi informativi nei confronti dell'Istante, concernenti gli ostacoli tecnici relativi al guasto sulla rete, con ciò impedendogli di avere contezza delle ragioni sottese all'interruzione dei servizi ed interferendo con l'esercizio, in tempi rapidi, della sua facoltà di disdire il contratto o di passare ad altro operatore.

Sorge pertanto in capo a Vodafone l'obbligo di corrispondere all'Istante l'indennizzo per interruzione del servizio, previsto dall'art. 6, comma 1, del c.d. Regolamento indennizzi (all. A alla Delibera 73/11/CONS e ss. mm. e ii.), che andrà rapportato ai 60 giorni di mancata erogazione, compresi tra il 5 maggio 2024 (data di apertura del ticket tecnico XXXXXXXXXX) ed il 4 luglio 2024 (data in cui l'Utente viene informato della natura del guasto e delle tempistiche di risoluzione), per complessivi € 720,00 (così calcolati: per la completa interruzione del servizio voce, € 360,00; per quella del servizio dati, € 360,00).

L'Istante ha poi affermato, senza essere in ciò contestato da Vodafone, che la linea è stata riattivata soltanto in data 2 agosto 2024 ed ha quindi chiesto lo storno/rimborso delle fatture emesse dall'Operatore durante il periodo di mancata erogazione dei servizi voce e dati, che, alla stregua delle risultanze istruttorie, risulta essersi verificata a decorrere dal 5 maggio 2024 fino al successivo 2 agosto.

Esaminati gli atti di cui al fascicolo, si ritiene che Vodafone debba procedere allo storno/rimborso di tutte le fatture emesse nel periodo, sopra indicato, di completa interruzione dei servizi.

Stante il parziale accoglimento dell'istanza, si ritiene equo compensare le spese di procedura tra le parti.

DELIBERA

1. Per le ragioni di cui in premessa, in parziale accoglimento delle domande di controparte, Vodafone è tenuta a:

1) corrispondere all'Istante la somma di € 720,00 (euro settecento/00) a titolo di indennizzo per interruzione dei servizi voce e dati, oltre agli interessi legali maturati dalla data di presentazione dell'istanza sino al saldo effettivo;

2) stornare e/o rimborsare gli importi fatturati in relazione al periodo 5 maggio - 2 agosto 2024, di totale interruzione della linea e, in caso di rimborso, a corrispondere altresì gli interessi legali maturati dalla data di presentazione dell'istanza sino all'effettivo saldo.

L'Operatore è tenuto ad ottemperare al presente provvedimento entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

2. Il presente provvedimento costituisce un ordine ai sensi e per gli effetti dell'articolo 30, comma 12, del d.lgs. 8 novembre 2021, n. 207.

3. È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito.

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

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

Milano, 27 marzo 2025

Firmato digitalmente
IL PRESIDENTE
Cesare Maria Gariboldi