

DELIBERA N. 20/2024

**XXXXXXXXXXXXXXXXX / VODAFONE ITALIA SPA (HO.MOBILE - TELETU)
(GU14/639302/2023)**

Il Corecom Basilicata

NELLA riunione del Corecom Basilicata del 26/03/2024;

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. 358/22/CONS;

VISTA la legge regionale 27 marzo 2000, n. 20, recante “*Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato Regionale per le Comunicazioni – Co.Re.Com.*”;

VISTA la delibera n. 339/18/CONS, del 12 luglio 2018, recante “*Regolamento applicativo sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche tramite piattaforma Concilia-Web, ai sensi dell’articolo 3, comma 3, dell’Accordo Quadro del 20 novembre 2017 per l’esercizio delle funzioni delegate ai Corecom*”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 670/20/CONS;

VISTA la delibera n. 427/22/CONS del 14 dicembre 2022 recante: “*Approvazione 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 Assemblies legislative delle Regioni e delle Province autonome, concernente l’esercizio delle funzioni delegate ai Comitati regionali per le comunicazioni*”, sottoscritto il 20 dicembre 2022, ed in particolare l’articolo 8 il quale dispone che lo stesso Accordo Quadro, di

durata quinquennale, e le relative Convenzioni tra l’Autorità e le singole Regioni/Consigli regionali, da stipularsi entro il 31 marzo 2023, hanno comunque effetto a far data dal 1° gennaio 2023;

VISTA la nuova Convenzione per il conferimento e l’esercizio della delega di funzioni ai Comitati Regionali per le Comunicazioni, sottoscritta rispettivamente in data 14/02/2023, 27/02/2023 e 8/3/2023 dall’Autorità per le Garanzie nelle comunicazioni, dal Comitato regionale per le comunicazioni della Basilicata e dal Consiglio Regionale della Basilicata;

VISTA l’istanza di XXXXXXXXXXXXXXXX del 19/10/2023 acquisita con protocollo n. 0268933 del 19/10/2023;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’istante

Il giorno 16.08.2023, il Sig. XXXXXXXXXXXXXXXX (di seguito Sig. XXXXXXXX e/o utente), fruitore del contratto di linea mobile (utenza privata) avente numero 38XXXXXXXXX8, stipulato con Vodafone Mobile – Ho.Mobile Teletù (di seguito “Vodafone” , “Società” e/o “Operatore”), ravvisa problematiche, sulla predetta linea di telefonia mobile privata, circa un’anomala sospensione coinvolgente il servizio voce, Internet e SMS.

Come da documentazione prodotta, in data 16 agosto 2023, il Sig. XXXXXXXX procede alla segnalazione del disservizio a Vodafone, inviando reclamo, tramite PEC (dall’indirizzo: nadmg2021@pec.it - all’indirizzo: vodafoneitaly@vodafone.pec.it) esponendo: “Riattivate immediatamente i servizi bloccati senza motivazione in data odierna. Situazione simile avvenuta a febbraio e ve la siete cavati pagando solo 30 euro. Riattivate subito la sim oppure altro che 30 euro...”.

In data 17.08.2023, l’utente provvede a presentare, dinnanzi al CORECOM Basilicata, istanza per l’esperimento del tentativo obbligatorio di conciliazione della controversia (UG/626408/2023 – Protocollo n. 0213649), dichiarando: “Blocco totale della sim numero 38XXXXXXXXX8. Situazione già avvenuta a febbraio e svoltosi Procedimento UG/590269/2023. Vodafone ha promesso che non si sarebbe più verificata una cosa del genere, non ne spiega la motivazione bloccando tutto”. La richiesta totale ammonta ad Euro 60,00.

Successivamente il 18.08.2023, l’utente chiede ulteriori chiarimenti in merito al disservizio all’assistente digitale di Vodafone “TOBI”, allegando parte della conversazione.

Nell'arco della medesima giornata l'utente riferisce che il servizio torna ad essere regolare (come descrizione dei fatti allegata all'istanza per l'avvio della procedura a procedura prot. 0268933 del 19.10.2023 di cui appresso).

Il giorno 15.09.2023, ai sensi dell'articolo 9 del Regolamento di cui all'Allegato A alla delibera n. 203/18/CONS, viene espletata dinnanzi al CORECOM Basilicata, procedura di conciliazione, la quale, si conclude, come da verbale, con esito negativo.

Con istanza prot. 0268933 del 19.10.2023, il Sig. XXXXXX presenta istanza per l'avvio del procedimento dinnanzi al CORECOM Basilicata per la definizione della controversia nei confronti di Vodafone (GU14/639302/2023 e protocollo n. 0268933).

Sul punto si rileva che, essendo il servizio ripreso regolarmente in data 18.08.2023, l'utente si limita a richiedere generico indennizzo per il disservizio subito.

2. La posizione dell'operatore

Vodafone, in data 15.09.2023, partecipa al tentativo di conciliazione attivato attraverso apposita istanza dall'Utente. Come precedentemente esposto, lo stesso si conclude con esito negativo.

In riferimento alla presente istanza di definizione, l'Operatore, con memoria difensiva ritualmente depositata, rappresenta, in un primo momento, che dalle verifiche effettuate nessuna anomalia sarebbe stata riscontrata nell'erogazione del servizio a favore dell'Utente (cfr. pag.1 memoria difensiva), e, in un secondo momento, che "la scrivente società precisa di aver gestito positivamente la segnalazione pervenuta entro 4 giorni dalla ricezione della stessa" ed ancora "Vodafone, pertanto, contesta formalmente le asserzioni della parte istante poiché conferma di aver compiuto quanto di spettanza in relazione alla erogazione dei servizi domandata" (cfr. pag. 2 memoria difensiva).

Prosegue la Società adducendo che l'Utente non avrebbe adempiuto all'onere probatorio sullo stesso incombente relativamente al disservizio lamentato (richiamando l'art. 2697 cod. civ.), né di aver fatto riferimento a specifiche norme tanto del Contratto in essere tra le parti, quanto della Carta dei servizi e delle Delibere AGCOM.

Vodafone contesta, dunque, le affermazioni dell'Utente, nonché le richieste di indennizzo, storno e rimborso con consequenziale, integrale, rigetto delle domande ex adverso avanzate in quanto infondate in fatto ed in diritto.

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 validamente proponibile.

Dalla documentazione depositata, nonché dalle dichiarazioni rese dalle parti, non può non constatarsi che l'erogazione del servizio fornito sia stata effettivamente irregolare nelle giornate del 16/17 e 18 agosto 2023, né tanto meno può ritenersi non assolto l'onere probatorio in capo all'Utente, il quale, ha proceduto a depositare i reclami avanzati via PEC e all'assistente digitale di Vodafone "TOBI".

Tanto premesso, si sottolinea, diversamente da quanto sostenuto dall'Operatore che, nel caso in cui l'utente lamenti disservizi, spetta all'operatore provare di aver fornito i servizi in modo regolare, continuo e senza interruzione e di essere tempestivamente intervenuto per risolvere le problematiche.

Infatti, l'art. 3, comma 4, della delibera Agcom n. 179/03/CSP, stabilisce che gli organismi di telecomunicazione sono tenuti ad erogare i servizi dedotti in contratto in modo regolare, continuo e senza interruzioni nel rispetto delle previsioni normative e contrattuali.

Vodafone nel caso de quo, nonostante in un primo momento ha negato la sussistenza del disservizio, ha poi ammesso di aver provveduto a gestire positivamente la segnalazione dell'Utente, nonché di aver compiuto quanto di spettanza in relazione alla erogazione dei servizi domandata.

Tanto detto, accertato che il disservizio è effettivamente avvenuto, è però da rilevare che l'Operatore ha eliminato lo stesso entro i termini previsti dalla Carta dei Servizi, la quale prevede che Vodafone "si impegna ad eliminare eventuali irregolarità funzionali del servizio entro il quarto giorno lavorativo successivo a quello in cui è pervenuta la segnalazione".

Di conseguenza, non si ravvisa la responsabilità della Società, per inadempimento contrattuale ex art. 1218 c. c., in quanto, come provato per tabulas, e pacificamente riportato dal medesimo Utente in data 19.10.2023, la stessa ha provveduto all'eliminazione definitiva del disservizio entro 2 (due) giorni dal reclamo del disservizio.

DELIBERA

Articolo 1

- 1.** Alla luce delle considerazioni sin qui svolte e della documentazione prodotta delle parti, vista la relazione istruttoria dell'esperto giuridico Avv. XXXXXX, si rigetta l'istanza avanzata in data 19/10/2023 dal Sig. XXXXXXXX.

2. Il presente provvedimento costituisce un ordine ai sensi e per gli effetti dell'articolo 98, comma 11, del d.lgs. 1° agosto 2003, n. 259.

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.

Potenza, 26/03/2024

IL PRESIDENTE

dr. Antonio Donato Marra

