

DETERMINA Fascicolo n. GU14/683858/2024**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA XXXXXXXX XXXXXXXX
XXXXXXXX - 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. 223/12/CONS, del 27 aprile 2012, recante “Regolamento concernente l’organizzazione e il funzionamento dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 696/20/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 denominato Regolamento, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 390/21/CONS;

VISTA la delibera n. 73/11/CONS, recante “Regolamento in materia di indennizzi applicabili alla 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;

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 la Convenzione per l’esercizio delle funzioni delegate tra l’Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni e il Co.Re.Com. Lombardia, sottoscritta in data 20 febbraio 2023;

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

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

VISTA l’istanza dell’utente XXXXXXX XXXXXXX XXXXXXX, del 03/06/2024 acquisita con protocollo n. 0153359 del 03/06/2024

Vista la relazione istruttoria del Responsabile dell’istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

Nell’istanza presentata in data 3 giugno 2024 nei confronti di Vodafone S.p.a. (da qui in avanti anche solo l’Operatore), il sig. XXXX XXXX XXXX (da qui in avanti per brevità anche solo l’Istante o l’Utente), contesta quanto segue: - titolare di un contratto Vodafone (codice cliente n. XXXXXXX) per i servizi voce e dati, sottoscritto il 19/04/2023, il 15/07/2023 riscontrava l’interruzione di entrambi i servizi e la segnalava in pari data all’Operatore (con XXXXXXXXXXXXXXX); - i servizi non venivano ripristinati nonostante le segnalazioni e i reclami scritti; pertanto, il 30/08/2023, chiedeva il trasferimento dell’utenza verso Tim; - nonostante la problematica lamentata, pagava la fattura relativa al mese di disservizio e quella di chiusura; - Vodafone, tuttavia, emetteva ulteriori due fatture dell’importo di circa € 10,00 relative a presunti costi

di chiusura contratto; - inviava reclamo scritto, rimasto privo di riscontro. A fronte di tali contestazioni, l'Istante formula le seguenti richieste: 1) storno integrale dell'insoluto, con contestuale ritiro della pratica di recupero del credito in totale esenzione costi; 2) rimborso della fattura relativa al periodo di totale disservizio (dal 15/07/2023); 3) indennizzo di € 616 per interruzione dei servizi, voce e dati fibra, dal 15/07/2023 al 28/8/2023; 4) indennizzo di € 300 per il mancato riscontro al reclamo. Con replica alla memoria avversaria, l'Istante: - evidenzia che Vodafone, a sostegno della correttezza del proprio operato, non ha provveduto ad allegare alcun elemento probatorio; - contesta fermamente quanto affermato da Vodafone in merito al rifiuto da parte dell'utente all'intervento tecnico; - rileva come non sia sufficiente indicare le "date di chiusura della segnalazione" per dimostrare di avere risolto il disservizio. Tali date di chiusura sono, infatti, unilateralmente indicate dall'Operatore e non dimostrano alcunché, se non che l'operatore a partire da quella data si è disinteressato della problematica segnalata. L'Operatore, infatti, non permette all'utente in alcuna maniera di contestare la "chiusura" della segnalazione o di impedire tale chiusura, né tramite call center, né, tantomeno, tramite canale virtuale. Per il principio di affidamento e di buona fede, in realtà, sarebbe più che sufficiente una sola segnalazione di disservizio da parte dell'istante sino alla risoluzione dello stesso, incombando in capo all'operatore l'onere di dimostrare di avere risolto la problematica segnalata. Al contrario, come in questo caso, stante l'inerzia dell'operatore stesso nel risolvere la problematica, sono state necessarie più segnalazioni, conseguenti a chiusure immotivate del disservizio, apprese dall'utente richiamando più e più volte il servizio clienti. L'operatore, ricevuta una segnalazione, avrebbe l'onere di verificare il corretto funzionamento dei servizi, conservare e produrre il rapporto dell'intervento tecnico effettuato, firmato dal tecnico che è intervenuto, nonché dimostrare con le prove di traffico, il corretto espletamento dell'intervento tecnico effettuato; - ribadisce il mancato riscontro ai reclami del 13/05/2024, 16/05/2024, 31/07/2023, 11/08/2023, 26/08/2023 e dell'11/09/2023; - contesta gli addebiti relativi al periodo di totale disservizio.

Con memoria ritualmente depositata, l'Operatore : - rappresenta di aver gestito positivamente i tre ticket tecnici aperti in riferimento alle segnalazioni avanzate dall'istante - precisa che dalle verifiche eseguite è emerso come la problematica riscontrata fosse, in realtà, afferente all'impianto del cliente, il quale ha rifiutato l'intervento in sede del reparto tecnico; - contesta fermamente le asserzioni della parte istante poiché conferma di aver compiuto quanto di spettanza in relazione alla erogazione dei servizi domandata; - evidenzia come l'utente non abbia assolto all'onere probatorio previsto a suo carico ex articolo 2697 c.c., criterio che assurge alla dignità di principio generale dell'ordinamento giuridico e che rappresenta il naturale discrimen che orienta il giudicante; - evidenzia altresì che l'utente non ha evitato, come avrebbe potuto usando l'ordinaria diligenza, il verificarsi del lamentato pregiudizio.

In linea generale, 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). Nel merito, le richieste dell'istante possono essere accolte solo parzialmente, per le motivazioni che saranno qui di seguito esposte. Dall'istruttoria condotta è emerso che: - in data 19 aprile 2023 l'Istante sottoscriveva contratto per l'attivazione dei servizi Vodafone sull'utenza n. XXXXXXXX - Offerta Vodafone Family Plan FTTC (fibra mista a rame fino a 100/200 Mega) al costo di € 34,90 per i primi 24 mesi (comprensivo dei costi di attivazione di € 5 euro al mese); - in data 15 luglio 2023 l'istante apriva Ticket n. XXXXXXXX per segnalare l'interruzione totale dei servizi e i successivi 21 e 22 luglio 2023 reiterava la segnalazione; - in data 31 luglio 2023 l'Istante inviava PEC in cui lamentava la mancata risoluzione del problema, nonostante la chiusura del ticket di assistenza da parte di Vodafone, e comunicava di avere aperto una nuova segnalazione di guasto, avvisando che, in mancanza di un intervento risolutivo tempestivo, avrebbe provveduto a cambiare operatore; - in data 5 agosto 2023 l'Istante provvedeva a restituire la Vodafone Station tramite corriere. In base alla vigente regolamentazione, gli operatori sono tenuti a garantire un'erogazione continua ed interrotta dei servizi offerti, nel rispetto di quanto contrattualmente previsto, impegnandosi al ripristino entro termini congrui. Di conseguenza, quando l'utente, in caso di malfunzionamento, non può pienamente godere, con le modalità prescelte, del servizio acquistato e l'operatore non risolve la situazione nel rispetto dei termini previsti dal contratto, lo stesso ha diritto ad un indennizzo per il periodo di disservizio. Pertanto, ove l'utente lamenti il ritardo relativamente alla riparazione di un guasto rispetto alle tempistiche stabilite nelle Condizioni di contratto, l'operatore, per escludere la propria responsabilità, è tenuto a dimostrare che i fatti oggetto di doglianza sono stati determinati da circostanze a lui non imputabili ovvero da problematiche tecniche non causate da sua colpa. Nel caso di specie, l'istante risulta avere lamentato più volte l'interruzione

dei servizi sull'utenza a partire dal 15 luglio 2023. Quanto dedotto da Vodafone nella propria memoria difensiva in merito alla chiusura dei ticket e al rifiuto dell'intervento del tecnico da parte dell'utente non consente di esonerare l'Operatore dalle proprie responsabilità in ordine al mancato ripristino della corretta funzionalità dei servizi, atteso che le schermate prodotte, estratte dai sistemi aziendali, non hanno valore probatorio, come precisato dal Tar Lazio con sentenza n. 16517/2023. Dunque, l'Operatore non ha fornito prova dell'avvenuto esatto adempimento delle obbligazioni derivanti dal contratto, ossia di essersi attivato per la risoluzione della problematica, né dell'eventuale impossibilità – allo stesso non imputabile – di ripristinare il corretto funzionamento nei tempi contrattualmente previsti. Ne consegue che Vodafone risulta responsabile dell'interruzione occorsa e, pertanto, sarà tenuta a riconoscere in favore dell'utente un congruo indennizzo, proporzionato al disagio subito. Tale indennizzo andrà calcolato per ciascuno dei due servizi (voce e dati) interessati dall'interruzione, moltiplicando il parametro di € 6,00 pro die, indicato dall'articolo dell'art. 6, comma 1, del Regolamento sugli Indennizzi (e aumentato di 1/3, per il servizio dati, ai sensi dell'art. 13, comma, dello stesso Regolamento Indennizzi) per i 21 giorni compresi tra la data di proposizione del reclamo – 15 luglio 2023 – e il 5 agosto 2023, data della restituzione tramite corriere della Vodafone Station da parte dell'utente, per complessivi € 294,00. Tale importo, così determinato, assorbe anche il disagio patito dall'utente per il mancato riscontro ai reclami: pertanto, la relativa richiesta di indennizzo non potrà che essere rigettata. L'istante avrà inoltre diritto al rimborso/storno del canone corrisposto per il periodo, come sopra individuato, in cui non ha potuto fruire regolarmente dei servizi, nonché allo storno/rimborso degli importi addebitati successivamente alla cessazione del contratto a titolo di rate residue del costo di attivazione. Quanto alla richiesta di storno integrale dell'insoluto, si rimanda a quanto precisato al punto che precede.

DETERMINA

- Vodafone Italia SpA (Ho.Mobile - Teletu), in parziale accoglimento dell'istanza del 03/06/2024, è tenuta a : 1) corrispondere in favore dell'Istante l'importo di € 294,00 oltre interessi legali maturati dalla data di presentazione dell'istanza sino al saldo effettivo; 2) stornare/rimborsare (e in caso di rimborso, oltre interessi legali dalla data di presentazione della domanda sino al saldo effettivo) gli importi addebitati a titolo di canone per il periodo di 21 giorni compreso tra il 15 luglio 2023 e il 5 settembre 2023; 3) stornare/rimborsare (e in caso di rimborso, oltre interessi legali dalla data di presentazione della domanda sino al saldo effettivo) gli importi addebitati a titolo rate residue dei costi di attivazione successivamente alla chiusura del contratto. La società Vodafone S.p.a è tenuta a ottemperare al presente provvedimento entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

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
Roberto Saini