

**DETERMINA Fascicolo n. GU14/698346/2024****DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA XXXX  
XXXX - 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 XXXX XXXX, del 26/08/2024 acquisita con protocollo n. 0222844 del 26/08/2024

Vista la relazione istruttoria del Responsabile dell’istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

Nell’istanza presentata in data 26 agosto 2024 nei confronti di Vodafone S.p.a. (da qui in avanti anche solo l’Operatore), la sig.ra XXXX XXXX (da qui in avanti per brevità anche solo l’Istante o l’Utente), contesta quanto segue: “Dal 14 maggio 2024 la mia linea internet di casa non è funzionante. Ho contattato varie volte Vodafone ma il problema persiste e sono isolata. Sono stata contattata telefonicamente e mi hanno detto di rivolgermi a Tim ma poi non si è fatto nulla. Chiedo il ripristino urgente della linea e indennizzo per la sospensione della fornitura”. A fronte di tali contestazioni, l’Istante chiede lo “storno integrale” oltre a un indennizzo “per disagio” e al rimborso delle spese di procedura, quantificando le proprie richieste in € 1.500,00.

Con memoria ritualmente depositata, l'Operatore: - afferma di aver gestito positivamente la segnalazione aperta dal cliente in data 14.5.2024 e chiusa dai tecnici il 18.5.2024; - contesta fermamente le asserzioni della parte istante poiché conferma di aver compiuto quanto di spettanza in relazione alla erogazione dei servizi domandata avendo mantenuto la linea attiva e correttamente funzionante sui propri sistemi; - rileva che l'utente non ha prodotto prove a sostegno della propria tesi che possano, conseguentemente, comportare una dichiarazione di responsabilità del gestore; - evidenzia l'assenza di reclami scritti inoltrati da parte ricorrente; - dichiara che sotto il profilo amministrativo e contabile "l'utente è attualmente attivo e non risulta essere tuttora presente alcun insoluto". Sulla base di quanto dichiarato, l'Operatore insiste per il rigetto integrale dell'istanza.

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. Quanto alla richiesta di indennizzo "per disagio", premesso che la stessa, in applicazione del principio stabilito al paragrafo III.1.2. delle Linee guida, di cui alla Del. 276/13/CONS (a mente del quale "in un'ottica di tutela dei contraenti più deboli e nel rispetto delle finalità delle procedure di risoluzione stragiudiziale delle controversie, le istanze inesatte, ogni qualvolta sia possibile, devono essere interpretate secondo il loro significato più logico e più pertinente rispetto alla questione da esaminare"), andrà intesa come richiesta di indennizzo per l'interruzione occorsa, si rileva quanto segue. L'istante lamenta l'interruzione dei servizi voce e dati dal 14 maggio 2024. Vodafone conferma di avere ricevuto segnalazione di disservizio in tale data e di averla gestita con successo il 18 maggio 2024, dunque entro i termini previsti dalla Carta dei servizi. Tuttavia, non fornisce prova alcuna circa l'avvenuta risoluzione del problema. In data 29 maggio 2024 l'Utente deposita, contestualmente all'istanza di conciliazione, istanza per l'adozione di provvedimento temporaneo (GU5/683058) lamentando ancora l'assenza dei servizi voce e dati. Dal fascicolo documentale del procedimento d'urgenza si evince che: - solo il 5 giugno 2024 l'Operatore riscontrava la richiesta informazioni avanzata da questo Corecom, chiedendo all'utente di fornire un recapito cui potere essere contattata, per potere aprire il ticket di guasto; - in data 7 giugno 2024 Vodafone comunicava "di aver contattato la cliente, la quale ha rappresentato che, dopo il disservizio del 14 maggio 2024, ha ricevuto informazioni errate ed una chiamata per migrare a Tim che non ha accettato. L'utente, pertanto, manteneva spenta la Vodafone Station e quando la accendeva non riusciva a navigare poiché aveva il wifi non attivo. Ad ogni modo è stata riaccesa la Station, nonché il wifi e la linea è tuttora correttamente funzionante. Nella prossima settimana verranno effettuate nuove verifiche"; - in data 12 giugno 2024 il delegato dell'istante affermava quanto segue: "La sig.ra XXX mi aggiorna che fino a ieri il tecnico Vodafone stava continuando ad operare per risolvere le problematiche di connessione, tuttavia, oggi è senza connessione quindi ad oggi il problema non è ancora risolto definitivamente"; - in data 13 giugno 2024 veniva emesso provvedimento temporaneo, ma, in pari data, il delegato dell'istante, così rettificava la precedente comunicazione: "l'assistita segnala che dal 12 giugno la linea funziona regolarmente". Dunque, secondo la ricostruzione di Vodafone del 7 giugno 2024, la sig.ra XXX, dopo il disservizio del 14 maggio 2024, avrebbe ricevuto una telefonata commerciale in cui le veniva proposta la migrazione ad altro gestore; proposta che la signora ha rifiutato. A detta di Vodafone, a seguito di tale telefonata, la signora XXX avrebbe mantenuto spenta la Vodafone Station e disattivato il wi-fi: da qui l'impossibilità di navigare in rete. Con l'accensione della Vodafone Station e del wi-fi, sostiene Vodafone, la linea è risultata correttamente funzionante. Tuttavia, se è vero che la sig.ra XXX non contesta espressamente tale circostanza, è altresì vero che l'utente, successivamente alla ricostruzione di Vodafone, lamenta ancora l'assenza di linea, di cui conferma il ripristino solo in data 12 giugno 2024. Pertanto, alla luce di quanto appena esposto e in assenza di elementi tali da comprovare, da un lato, che il disservizio fosse senza dubbio da imputare alla mancata accensione della Vodafone Station e del wi-fi, e, dall'altro lato, che la linea fosse in realtà correttamente funzionante almeno a partire dal 7 giugno 2024, si ritiene che la sig.ra XXX abbia diritto ad un congruo indennizzo. Tale indennizzo andrà rapportato ai 29 giorni compresi tra il 14 maggio 2024 (data certa della prima segnalazione di interruzione) e il 12 giugno 2024, data certa del ripristino della piena funzionalità dei servizi, per complessivi € 348,00 (calcolati moltiplicando il parametro giornaliero di € 6,00, raddoppiato in considerazione dei due servizi interessati, per i 29 giorni di disservizio). Quanto alla richiesta di "storno integrale" la stessa non può che essere rigettata stante la sua estrema genericità; peraltro, secondo la ricostruzione dell'Operatore, alla data di presentazione dell'istanza non risultavano insoluti.

DETERMINA

- Vodafone Italia SpA (Ho.Mobile - Teletu), in parziale accoglimento dell'istanza del 26/08/2024, è tenuta a corrispondere in favore dell'istante l'importo di € 348,00 (trecentoquarantotto/00), oltre interessi legali maturati dalla data di presentazione dell'istanza sino al saldo effettivo. 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