



DETERMINA Fascicolo n. GU14/700978/2024

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA XXXX XXXX
XXXXXX - 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 XXXXX XXXXX XXXXX, del 09/09/2024 acquisita con protocollo n. 0233150 del 09/09/2024

Vista la relazione istruttoria del Responsabile dell’istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

Nell’istanza presentata in data 9 settembre 2024 nei confronti di Vodafone S.p.a. (da qui in avanti anche solo l’Operatore), la sig.ra XXX XXX XXX (da qui in avanti per brevità anche solo l’Istante o l’Utente), contesta quanto segue: - già titolare di un contratto Vodafone relativo all’utenza n. XXXXXX, per i servizi voce e dati. dal 27 settembre 2023 ad inizio febbraio 2024 subiva l’interruzione della linea; - il disservizio non veniva risolto, nonostante le numerose segnalazioni e l’intervento dei tecnici; - a causa del protrarsi della problematica, si vedeva costretta a richiedere la disdetta per giusta causa; - il reclamo scritto inviato è rimasto privo di concreto riscontro. A fronte di tali contestazioni, l’Istante formula le seguenti richieste: “1) Uscita dal contratto in totale esenzione costi, con lo storno integrale delle fatture di prossima emissione fino alla chiusura del ciclo contabile

di fatturazione; 2) Rimborso delle fatture relative al periodo di disservizio da settembre 2023 alla disdetta; 3) Indennizzo per interruzione dei servizi voce e dati, dal 27 settembre 2023 alla disdetta; 4) Indennizzo per 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; - 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 al reclamo; - 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; - rileva la carenza di prove a sostegno delle date effettive relative all'inizio ed alla fine dell'asserito periodo di disservizio subito dall'istante; - contesta 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; - precisa che sotto il profilo amministrativo e contabile l'utente è attualmente disattivo e non risulta essere tuttora presente alcun insoluto.

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. L'istante lamenta disservizi sull'utenza fissa alla stessa intestata, a suo dire mai risolti dall'Operatore e tali da indurla a recedere dal contratto. Va innanzi tutto evidenziato che l'Istante non ha depositato reclami da cui potere evincere la natura e la durata del disservizio. Nella documentazione prodotta dall'Utente si rinvenivano unicamente alcuni screenshot di riscontri (dell'Operatore) a segnalazioni che non risultano in alcun modo riconducibili all'utenza interessata o al nominativo della signora XXX. Non sono del pari presenti in atti la copia della disdetta che l'Istante sostiene di avere inviato all'Operatore né del reclamo di cui lamenta il mancato riscontro. Tuttavia, dalla documentazione prodotta da Vodafone in effetti emergono segnalazioni dell'utente per problemi di instabilità della connessione FWA tra il 2 ottobre e il 2 novembre 2023, seppure non tali da determinare la totale interruzione dei servizi. Atteso che Vodafone non fornisce prova di avere risolto tali disservizi, almeno sino al 2 novembre 2023, si ritiene che l'istante abbia diritto a un indennizzo ai sensi dell'art. 6, comma 2, del c.d. Regolamento sugli indennizzi (all'allegato A alla delibera Agcom n. 73/11/CONS e ss. mm. e ii.) nella misura di € 6,00/pro die (considerati i due servizi interessati, voce e dati). Tale parametro andrà moltiplicato per i 31 giorni compresi tra il 2 ottobre e il 2 novembre 2023, per complessivi € 186,00. Considerato che dall'istruttoria è emerso un malfunzionamento parziale, l'istante avrà inoltre diritto al rimborso o allo storno del 50% del canone relativo ai servizi di cui non ha potuto fruire pienamente, per il periodo poco sopra individuato. Quanto alla richiesta di "uscita dal contratto in esenzione costi con lo storno integrale delle fatture di prossima emissione fino alla chiusura del ciclo contabile di fatturazione" la stessa non può essere accolta, atteso che: - non vi è prova della disdetta (o del recesso) e, pertanto, non è possibile determinare il momento in cui la cessazione avrebbe dovuto perfezionarsi; - non è in atti prova dell'avvenuta contestazione delle fatture eventualmente emesse dall'Operatore nonostante l'avvenuta disattivazione/cessazione dell'utenza oggetto di istanza; - secondo quanto dichiarato dall'Operatore, e non contestato dall'utente, la linea risulta ad oggi disattiva e senza insoluti. Non può infine che essere rigettata la richiesta di indennizzo da mancato riscontro al reclamo atteso che, come già rilevato, non è stato depositato in atti il reclamo scritto di cui l'istante riferisce in narrativa.

DETERMINA

- Vodafone Italia SpA (Ho.Mobile - Teletu), in parziale accoglimento dell'istanza del 09/09/2024, è tenuta a : 1) corrispondere in favore dell'Istante l'importo di € 186,00 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) il 50% degli importi addebitati a titolo di canone per il periodo di 31 giorni compreso tra il 2 ottobre 2023 e il 2 novembre 2023. 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