

DETERMINA Fascicolo n. GU14/698941/2024**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA XXX - Vodafone XXX
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 l.r. 30 gennaio 2001, n. 1, recante Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (Co.Re. Com.)”;

VISTA la Convenzione per il conferimento della delega di funzioni ai Comitati regionali per le comunicazioni sottoscritta in data 28 dicembre 2017;

VISTO l’Accordo quadro sottoscritto il 28 novembre 2017 fra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative e delle regioni e delle Province autonome;

VISTA l’istanza dell’utente XXX, del 28/08/2024 acquisita con protocollo n. XXX del 28/08/2024

Vista la relazione istruttoria del Responsabile dell’istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

L’istante lamenta il seguente problema nei confronti di Vodafone XXX, di seguito Vodafone, dichiarando, nell’istanza introduttiva del procedimento (depositata in data 28/08/2024; l’udienza di conciliazione si è svolta in pari data), quanto segue. “In data 18.06.2024 attivavo 3 eSIM XXX aventi numeri XXXXXX, XXXXXX e XXXXXX. In data 23.06.2024 tentavo l’aggiunta delle eSIM (installazione dei profili) sui miei terminali, operazione che non è andata a buon fine in quanto il terminale indicava: "Attivazione eSIM non riuscita. Puoi riprovare o contattare il gestore per ricevere assistenza.", come visibile da allegati a fascicolo. Provvedevo in pari data a segnalare la problematica per PEC, ed anche telefonicamente. Mi è sempre stato indicato che la segnalazione era in gestione e di attendere un loro ricontatto. In data 27.06.2024 ricevevo riscontro al reclamo

indicandomi che avevano provveduto a rinviarmi la mail di installazione dell'eSIM n. XXXXXX, mentre per le restanti 2 erano in corso delle verifiche. In pari data replicavo confermando la ricezione della mail e confermavo la corretta installazione dei profili eSIM di tutte le 3 utenze. Richiedevo, a titolo di indennizzo per il disservizio subito, l'importo di €6/giorno pro utenza, ai sensi dell'Art. 6, co. 1 dell'Allegato A alla Delibera 347/18/CONS. Nel caso di specie le utenze sono state attivate in data 18.06.2024 ed il disservizio, risolto in data 27.06.2024 a fronte della sostituzione delle eSIM, è durato n. 9 giorni. In data 29.07.2024 ricevevo riscontro al reclamo con il rigetto dello stesso, indicandomi che la problematica segnalata è riconducibile alla casistica di evidente malfunzionamento che non è contemplata dalla Carta del Cliente XXX e che la problematica è stata risolta entro quattro giorni lavorativi per cui la richiesta di indennizzo non può trovare accoglimento". Ciò premesso, l'istante richiede, a titolo di indennizzo per il disservizio subito, l'importo di euro 6/giorno, ai sensi dell'art. 6, co. 1, dell'allegato A alla delibera 347/18/CONS. Nel caso di specie, le utenze sono state attivate in data 18.06.2024 ed il disservizio, risolto in data 27.06.2024 a fronte della sostituzione delle eSIM, è durato n. 9 giorni. Richiede, pertanto, euro 54 ad utenza. Quantifica i rimborsi o indennizzi richiesti in euro 162.

Costituitosi con memoria del 07/10/2024, Vodafone evidenzia l'infondatezza, in fatto oltre che in diritto, delle richieste avanzate da parte ricorrente in quanto nessuna anomalia è stata riscontrata nell'erogazione del servizio a favore dell'utente. Nello specifico, difatti, pone in rilievo di aver gestito positivamente la segnalazione dell'istante, entro le tempistiche previste dalla normativa di settore, come peraltro rappresentato nel riscontro inviato in data 29.7.2024 alla Sig.ra XXX e di seguito riportato, ovvero: "In data 29.07 abbiamo inviato il seguente riscontro tramite pec alla cliente: "Gentile Cliente, facendo seguito alla Sua mail del 27.06 u.s. la informiamo che la problematica segnalata è stata risolta in data 27.06 dal dipartimento tecnico. Relativamente alla richiesta di indennizzo specifichiamo che: - La delibera richiamata si applica solo nella fase di definizione (GU14) e non nella fase di gestione reclamo. - Che la problematica segnalata è riconducibile alla casistica di evidente malfunzionamento che non è contemplata dalla Carta del Cliente XXX - Che XXX si uniforma allo standard di fatto consolidato ed accettato anche dall'Autorità per cui si impegna ad eliminare eventuali irregolarità funzionali del servizio entro il quarto giorno lavorativo successivo a quello in cui è pervenuta la segnalazione. Nel caso specifico la problematica è stata risolta entro quattro giorni lavorativi per cui la richiesta di indennizzo non può trovare accoglimento. Cordiali saluti. Il Team XXX" Vodafone, pertanto, contesta fermamente le asserzioni della parte istante poiché conferma di aver compiuto quanto di spettanza in relazione alla erogazione dei servizi domandata. Né, tanto meno, l'utente ha prodotto prove a sostegno della propria tesi che possano, conseguentemente, comportare una dichiarazione di responsabilità del gestore odierno scrivente. E', quindi, palese il mancato adempimento da parte ricorrente all'onere probatorio ed all'onere di allegazione sullo stesso gravanti con conseguente violazione del diritto di difesa del gestore. Vodafone, poi, rileva l'assenza di reclami scritti inoltrati da parte ricorrente. Pertanto, in virtù di quanto statuito dall'art. 14, comma 4, della Delibera 347/18/CONS: "Sono esclusi gli indennizzi previsti dal presente regolamento se l'utente non ha segnalato il disservizio all'operatore entro tre mesi dal momento in cui ne è venuto a conoscenza o avrebbe potuto venirne a conoscenza secondo l'ordinaria diligenza, fatto salvo il diritto al rimborso di eventuali somme indebitamente corrisposte." In ultima analisi, eccepisce che la domanda dell'utente deve, comunque, essere rigettata poiché lo stesso non ha evitato, come avrebbe potuto usando l'ordinaria diligenza, il verificarsi del lamentato danno. L'art. 1227 c.c., difatti, statuisce che: "se il fatto colposo del creditore ha concorso a cagionare il danno, il risarcimento è diminuito secondo la gravità della colpa e l'entità delle conseguenze che ne sono derivate. Il risarcimento non è dovuto per i danni che il creditore avrebbe potuto evitare usando l'ordinaria diligenza".

A seguito dell'istruttoria condotta, l'istanza può essere accolta parzialmente, secondo quanto di seguito indicato. Risulta agli atti (così come confermato da Vodafone in memoria) segnalazione in data 23/06/2024, a mezzo della quale l'istante lamentava, in riferimento alle utenze XXXXXX, XXXXXX e XXXXX, attivate in data 18.06 u.s., che l'aggiunta delle stesse sul proprio terminale (iPhone 14 Pro) non era avvenuta. Ad essa, seguiva poi una seconda comunicazione (circostanza anch'essa confermata dall'Operatore) in data 27/06/2024, a mezzo della quale l'istante informava Vodafone della corretta installazione, quello stesso giorno, delle tre utenze sopra indicate. Ebbene, in merito a quanto riportato, Vodafone afferma (in memoria e, ancor prima, nel riscontro fornito all'istante in data 29/07/2024) che, nel caso specifico la problematica è stata risolta entro quattro giorni lavorativi (successivi a quello in cui è pervenuta la segnalazione), per cui la richiesta di

indennizzo non può trovare accoglimento. Deve tuttavia rilevarsi come, a supporto di quanto riferito, non produca alcunchè volto a confermare la validità di tale termine (quattro giorni a far data dalla segnalazione) anche per la risoluzione di tale tipo di disservizio, il ch  fonda il diritto dell'istante all'ottenimento dell'indennizzo richiesto (sia pure parzialmente riconosciuto). La richiesta  , in particolare, accolta a partire dal 24/06/2024 (primo giorno successivo a quello di inoltro della segnalazione) al 26/06/2024 (ultimo giorno di disservizio). Pertanto, in considerazione dell'arco di tempo indennizzabile (gg. 3) l'utente ha diritto ad un indennizzo pari alla somma di euro 54,00 (cinquantaquattro/00), ai sensi dell'art. 6, comma 1, in combinato disposto con l'art. 13, comma 1 ("... il calcolo dell'indennizzo   effettuato tenuto conto della data di presentazione del reclamo da parte dell'utente"), dell'allegato A alla delibera n. 347/18/CONS (euro 6 x n. 3 sim x n. 3 gg).

DETERMINA

- Vodafone Italia, in parziale accoglimento dell'istanza del 28/08/2024,   tenuta a 1. Accoglie parzialmente l'istanza di XXX nei confronti di Vodafone XXX per le motivazioni di cui in premessa. 2. Vodafone XXX   tenuta a pagare in favore dell'istante, maggiorandolo degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza, l'importo di euro 54,00 (cinquantaquattro/00), ai sensi dell'art. 6, comma 1, in combinato disposto con l'art. 13, comma 1, dell'allegato A alla delibera n. 347/18/CONS. 3. Vodafone XXX, inoltre,   tenuta ad ottemperare alla presente determina, dandone, contestualmente, comunicazione a questo Ufficio, entro il termine di 30 giorni stabilito dall'art. 20, comma 4, dell'allegato B alla delibera n. 194/23/CONS. Il presente provvedimento costituisce un ordine ai sensi e per gli effetti dell'articolo 30, comma 12, del Codice.

Resta salva la possibilit  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 pu  essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio, in sede di giurisdizione esclusiva, entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente determina   comunicata alle parti attraverso la piattaforma ConciliaWeb e pubblicata sui siti web dell'Autorit  e del Corecom.

Il Responsabile della Struttura
LEONARDO DRAGHETTI