



CORECOM Lazio



**DETERMINA**Fascicolo n. GU14/533432/2022

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA Bxxx  
M. Dxxx - 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;

VISTO l’Accordo quadro tra l’Autorità per le Garanzie nelle comunicazioni, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome, sottoscritto in data 28 novembre 2017, approvato con delibera 395/17/CONS; VISTA la Convenzione per il conferimento e l’esercizio della delega di funzioni ai comitati regionali per le comunicazioni sottoscritta tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e il Comitato regionale per le comunicazioni del Lazio il 5 marzo 2018; VISTA la legge della Regione Lazio 28 ottobre 2016, n. 13, istitutiva e disciplinante l’organizzazione ed il funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (Co.re.com); VISTA la delibera n. 347/18/CONS, del 18 luglio 2018, recante “Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori”, di seguito "Regolamento Indennizzi";

VISTA l’istanza della società Bxxx M. Dxxx, del 21/06/2022 acquisita con protocollo n. 0195212 del 21/06/2022

Vista la relazione istruttoria del Responsabile dell’istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’utente: L’utente, titolare dell’utenza business di telefonia fissa (linea voce e dati), nell’istanza presentata in data 21/06/2022 ha rappresentato quanto segue: l’utente concludeva contratto con Tim per migrare la linea fissa 0775xxx (linea voce e internet) e la linea mobile 3924xxx. Mentre la linea mobile veniva immediatamente migrata, la linea fissa inspiegabilmente non migrava. A metà dicembre 2021

la linea telefonica e Internet risultavano non funzionanti. Dopo aver contattato il gestore veniva riattivata la sola linea internet che, tuttavia, quotidianamente funzionava solo in determinate fasce orarie. Nonostante i numerosi solleciti anche per avere il funzionamento della linea telefonica, questa risultava funzionante solamente dal 24.01.2022. L'utente depositava istanza di conciliazione avverso Tim e Vodafone e in quella sede apprendeva che il malfunzionamento derivava da un guasto sulla linea e non da un problema durante la migrazione. La conciliazione si concludeva perciò con verbale di parziale accordo il 25/05/2022 (UG/497647/2022). Con il gestore Tim, infatti, veniva raggiunto un accordo. L'utente ha segnalato il seguente disservizio: a) Interruzione della linea per motivi tecnici (data interruzione 16/12/2021 - data riattivazione 24/01/2022). L'utente ha quindi chiesto: a) Indennizzo per malfunzionamento della linea telefonica ed internet. Quantificazione indennizzi richiesti (in euro), "1.000,00"

2. La posizione dell'operatore Nel corso del procedimento l'operatore controparte ha avanzato le seguenti argomentazioni contenute nella memoria depositata in data 02/08/2022: Nel ricostruire la vicenda, l'operatore ha posto in rilievo che la linea di rete fissa 077539xxx è stata attivata con Vodafone il 7.5.2019 ed è migrata ad altro gestore (Tim) in data 18.2.2022. Sui sistemi condivisi tra gli operatori risultano 2 richieste di migrazione verso Tim: la prima, inserita il 2/12/2021, è stata scartata per decorrenza dei termini da parte del recipient avendo Vodafone espletato gli adempimenti in capo al donating. La seconda richiesta di migrazione, del 5/01/2022, ha avuto esito positivo il 18/02/2022 (all.2 al fascicolo). Alla luce di quanto sopra, l'operatore non ravvisa errori imputabili al proprio operato; segnala infine che nessuna anomalia è stata riscontrata nell'erogazione del servizio a favore dell'utente tanto è vero che nessuna segnalazione o ticket tecnico risulta presente sui sistemi. Né tanto meno risultano reclami scritti inoltrati dall'utente. In conclusione, l'operatore rigetta in toto le richieste indennitarie di parte istante, ma chiede, in via subordinata, che, nell'ipotesi di accertamento di responsabilità in capo all'operatore con condanna di questo al pagamento dell'indennizzo, la somma oggetto di Delibera venga stornata dall'importo totale insoluto, ad oggi pari a 109,31 €.

3. Motivazione della decisione Preliminarmente, si osserva che l'istanza soddisfa i requisiti di procedibilità ed ammissibilità previsti dall'art.14 del Regolamento ed è pertanto proponibile. All'esito delle risultanze istruttorie si ritiene che la richiesta dell'istante sia limitatamente accoglibile per le motivazioni di seguito illustrate. Trattasi di utenza business con contratto di telefonia fissa (voce e Internet). Dalla documentazione in atti sembrerebbe che, dopo una prima richiesta di migrazione del 2/12/2021, non andata a buon fine, una seconda richiesta di migrazione del 5/01/2022 verso l'operatore TIM si è perfezionata il 18/02/2022. L'utente, nell'istanza oggetto di definizione, lamenta l'interruzione della linea dal 16/12/2021 al 24/01/2022 e il malfunzionamento del servizio Internet che parrebbe funzionasse solo in determinate fasce orarie. Ai sensi della Del. 347/2018/CONS se l'utente lamenta interruzione della linea per motivi tecnici deve fare segnalazione o reclamo altrimenti non si ha diritto all'indennizzo. L'utente dichiara di aver fatto diverse segnalazioni all'operatore. Dai documenti allegati in fascicolo (all.1-7) le uniche segnalazioni che risultano sono quelle fatte attraverso il servizio "Vodafone ci penso io", grazie al quale un consulente dedicato è subito a disposizione. L'utente ha depositato in fascicolo gli screenshot dei messaggi inviati alla casella di ricezione e quelli automatici ricevuti. C'è da dire però che negli screenshot non risulta sempre la data in chiaro, perciò, non è possibile disporli in ordine cronologico e capire se il problema è stato risolto e, soprattutto, se è stato risolto nei tempi debiti. E' vero che nella gestione delle controversie che coinvolgono il consumatore (sia in sede di conciliazione che di definizione) vige il principio del favor, secondo il quale l'utente viene considerato "parte debole" del contratto e, ai sensi della Del. 276/2013/CONS l'utente, creditore della prestazione, ha il solo onere di fare il reclamo (scritto, firmato, avente data certa e circostanziato) e deve limitarsi a dedurre l'esistenza del contratto tra le parti ed il suo contenuto, spettando all'operatore, debitore della prestazione, fornire la prova del proprio adempimento. Ma nel caso di specie l'operatore ha dimostrato (all. 13) che nessuna segnalazione o ticket tecnico risulta essere presente sui sistemi. Né tanto meno risultano reclami scritti inoltrati dall'utente. Passando al malfunzionamento della connessione Internet - l'utente afferma che quotidianamente funzionava solo in determinate fasce orarie - vanno distinte due ipotesi. 1) Connessione lenta: c'è il servizio Internet ma è inferiore a quello contrattualmente convenuto o ci sono vere e proprie disconnessioni. La lentezza della navigazione non è malfunzionamento che dà diritto a indennizzo a meno che non si traduca in irregolare e discontinua erogazione del servizio (cioè il servizio viene erogato a velocità inferiore rispetto a quella prevista dal contratto sottoscritto). Per verificare questo l'utente deve fare il test di autoregolazione - test Nemesis (previsto con Del. 244/08/CSP). Il test Nemesis consente agli utenti di valutare autonomamente,

attraverso un software gratuito, la reale qualità dell'accesso ad Internet in banda larga da postazione fissa. Ne.Me.Sys. è scaricabile gratuitamente dalla pagina [www.misurainternet.it](http://www.misurainternet.it). Installato il software sul proprio personal computer, il sistema inizierà automaticamente il test. Qualora la qualità della connessione risulti inferiore a quanto contrattualmente dichiarato, il relativo certificato va trasmesso all'operatore per chiedere il ripristino delle specifiche tecniche previste dal contratto. La trasmissione del certificato può essere effettuata anche in maniera telematica cliccando il pulsante "Invia reclamo all'operatore" presente nell'area privata del sito dedicata agli utenti registrati. Dall'invio del certificato, l'operatore ha 30 giorni di tempo per ripristinare i parametri di qualità previsti dal contratto. L'utente attraverso una seconda misurazione del software Ne.Me.Sys, da effettuarsi a distanza di 45 giorni dal primo, potrà quindi verificare se il gestore ha migliorato la qualità della linea Adsl. In caso di mancato miglioramento del servizio, l'utente potrà recedere dal contratto senza corrispondere i costi di disattivazione comunicandolo all'operatore, con un preavviso di un mese, mediante lettera raccomandata. In alternativa, ai sensi della delibera n. 656/14/ CONS, l'utente potrà chiedere di modificare gratuitamente l'offerta sottoscritta, aderendo - qualora presente a listino - ad una offerta di prezzo inferiore con la medesima tecnologia sottostante e proporzionale alla qualità e alle caratteristiche del proprio collegamento per l'accesso ad Internet. 2) Caduta di connessione: prevista dall'art. 6, co.2. del. 347/2018/CONS, consiste in una irregolare o discontinua erogazione del servizio, imputabile all'operatore, che non comporti la completa interruzione del servizio, o di mancato rispetto degli standard qualitativi stabiliti nella carta dei servizi di ciascun operatore. Viene indennizzato se l'operatore non produce files di log o la copia del retro cartellino. Ciò detto, si rileva che in questa specifica fattispecie, oggetto dell'istanza, c'è solo un riferimento generico al disservizio della linea Internet, senza alcun riferimento a intervalli di date, non ci sono segnalazioni, né tantomeno reclami del disservizio. Oltretutto gli allegati (1-7) con gli screenshot dei messaggi non specificano se gli sms si riferiscono al disservizio del servizio voce o internet o entrambi. Tutto quanto considerato, in conclusione, nessuna attribuzione di responsabilità si ritiene possa essere posta in capo all'operatore per il disservizio lamentato dall'utente. Nonostante tutto quanto sopra ampiamente illustrato, non si può in questa sede non tenere conto che, da quanto emerge dalla descrizione e dai documenti allegati in fascicolo un disservizio in qualche modo l'utente l'ha avuto nella linea in considerazione del primo passaggio tra operatori non andato a buon fine. Per questo motivo, dal momento che, ai sensi del punto III.5.2 Del.276/2013/CONS, "A prescindere dalle "fonti" di indagine sopra descritte, si ricordi che, ove necessario e possibile, la pronuncia potrà essere adottata anche in applicazione di principi di equità, adeguatamente motivati. La natura discrezionale del potere di risoluzione delle controversie dell'Autorità, come qualsiasi altra pubblica amministrazione nell'esercizio delle sue funzioni, importa, infatti, il riconoscimento di un potere di apprezzamento di tutte le circostanze di fatto che hanno condizionato il rapporto (contrattuale o extracontrattuale) che le viene sottoposto, al fine – all'occorrenza – di ricondurlo ad equità tramite una pronuncia che riequilibri le posizioni delle parti nel pubblico interesse" si dispone a favore dell'utente lo storno totale dell'insoluto di 109,31 €. Si compensano le spese di procedura.

#### DETERMINA

- Vodafone Italia SpA (Ho.Mobile - Teletu), in accoglimento dell'istanza del 21/06/2022, è tenuta a stornare totalmente l'insoluto di 109,31 €.

Il provvedimento di definizione della controversia costituisce un ordine dell'Autorità, ai sensi e per gli effetti dell'articolo 98, comma 11, del d.lgs. 1° agosto 2003, n. 259, come richiamato dall'articolo 20, comma 3, 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.

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 Rizzi

f.to