

**DELIBERA N. 36/2023**

**XXX/ VODAFONE ITALIA SPA (HO.MOBILE - TELETU)  
(GU14/560909/2022)**

**Il Corecom Umbria**

NELLA riunione del 16/10/2023;

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. 73/11/CONS, del 16 febbraio 2011, recante “*Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori*”, di seguito denominato *Regolamento sugli indennizzi*, come modificata da ultimo dalla delibera n. 347/18/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*”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 353/19/CONS;

VISTE la legge regionale 11 gennaio 2000 n. 3 recante “*Norme in materia di comunicazione e di emittenza radiotelevisiva locale e istituzione del Comitato regionale per le comunicazioni*” e la legge regionale 29 dicembre 2014, n. 28, recante “*Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (Co.Re.Com.)*”. Ulteriori modificazioni alla legge regionale 11 gennaio 2000 n. 3”;

VISTO l’Accordo Quadro del 16 dicembre 2022 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, di seguito denominato *Accordo Quadro*, conforme al testo approvato dall’Autorità con delibera n. 427/22/CONS; VISTA la Convenzione per l’esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni di cui all’Accordo quadro tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e il Comitato regionale per le comunicazioni Umbria;

VISTA l'istanza di XXX del 27/10/2022 acquisita con protocollo n. 03XX84 del 27/10/2022;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

### **1. La posizione dell'istante**

L'istante, in relazione alla numerazione di tipo privato XXX nei propri scritti rappresenta, in sintesi, quanto segue:

a) titolare di un contratto voce + adsl, subiva un malfunzionamento dal 1 giugno 2021 al 15 luglio 2021, data a decorrere dalla quale, poi, i servizi sono risultati interrotti sino alla migrazione ad altro operatore, avvenuta il 3 gennaio 2022;

b) durante detto periodo, Vodafone ha tracciato 18 segnalazioni da cui sono derivati 4 TT (TTM00X83526 • TTM00X29• TTM000X76• TTM00X460); il 20 giugno 2022 era stato inviato a Vodafone un ulteriore reclamo, contenente il riepilogo di tutta la vicenda;

c) le fatture sono sempre state saldate.

In base a tali premesse, l'istante chiede:

I) storno integrale dell'insoluto con contestuale ritiro della pratica di recupero del credito in totale esenzione spese;

II) indennizzo per malfunzionamento della linea voce e dati fibra dal 01/06/2021 al 15/07/2021;

III) indennizzo per interruzione totale della linea voce e fibra dal 15/07/2021 fino al 03/01/2022;

IV) rimborso delle fatture corrisposte nel periodo di totale disservizio.

### **2. La posizione dell'operatore**

L'operatore, nei propri scritti, rappresenta, in sintesi, quanto segue:

1) le segnalazioni sono state gestite positivamente e la problematica è stata risolta, come risulta dai TT allegati;

2) l'istante, contattata nel novembre 2021 dal reparto tecnico, ha manifestato la volontà di non procedere con la verifica in corso poiché non più interessata, stante l'avvenuta migrazione ad altro operatore;

2) è stato pertanto compiuto quanto di spettanza in relazione alla erogazione dei servizi domandata, avendo mantenuto la linea attiva e correttamente funzionante sui propri sistemi;

3) l'istanza è sguarnita di prove ed è inammissibile ogni richiesta risarcitoria;

4) non vi sono reclami scritti e ricorre il concorso del fatto colposo della cliente.

In base a tali premesse, l'operatore chiede il rigetto della domanda.

In replica alle deduzioni di parte avversa, l'istante evidenzia la presenza di numerose segnalazioni, precisa che la chiusura della segnalazione da parte del gestore non determina di per sé la fine del disservizio; manca la prova della corretta erogazione del servizio; contesta quanto dichiarato dal gestore in ordine al rifiuto da parte dell'istante a verificare i servizi e che nel periodo indicato in formulario la linea fosse attiva e funzionante. Insiste pertanto per l'accoglimento delle proprie richieste.

### **3. Motivazione della decisione**

La domanda può essere parzialmente accolta, come di seguito specificato.

L'istante contesta un malfunzionamento parziale del servizio nel periodo 1 giugno 2021 – 15 luglio 2021 e poi un disservizio totale dal 15 luglio 2021 al 3 gennaio 2022.

A questo riguardo, la stessa Vodafone, nella nota del 13 luglio 2022, ha dichiarato che “risultano nel periodo da Lei indicato 1/06/2021 - 3/01/2022, diciotto contatti effettuati al nostro Servizio Clienti di cui quattro segnalazioni tecniche a seguito delle quali sono stati aperti quattro TT di rete (Trouble Ticket)”.

E' pertanto evidente che l'istante ha segnalato più e più volte la problematica occorsa, e che da tali segnalazioni è derivata l'apertura di 4 Ticket di guasto.

A questo proposito, a fronte della contestazione dell'utente, l'operatore si limita a produrre le risultanze del c.d. retrocartellino guasti, e dichiara che le problematiche segnalate sono state risolte, con conseguente corretta erogazione del servizio.

In punto, va chiarito che, circa la valenza probatoria del retrocartellino, recentemente il TAR Lazio ha affermato che la documentazione prodotta dal gestore nell'ambito del procedimento, consistente nella stampa di una "schermata" del proprio sistema gestionale (c.d. retrocartellino guasti) non può ritenersi sufficiente a dimostrare l'avvenuta risoluzione della problematica nei tempi previsti: secondo il noto criterio di riparto dell'onere della prova in materia di obbligazioni (ex multis, Cass civile sez. III, 18 febbraio 2020 n. 3996, sez. II, 24 gennaio 2020, n. 1634), spetta infatti al debitore del quale sia allegato l'inadempimento provare il fatto estintivo dell'altrui pretesa, costituito dall'avvenuto adempimento, ovvero dall'impossibilità sopravvenuta della prestazione, prova che non può essere fornita in via esclusiva tramite la descritta documentazione di parte (Tar Lazio, sez. III, sent. 5201/2021; conf. Corecom Sardegna, delibera n. 38/2021).

In relazione a tanto, ed in presenza di numerose segnalazioni da parte della cliente, come riportato dalla stessa Vodafone nella nota sopra menzionata, va evidenziato che il gestore non ha versato agli atti né i tabulati del traffico riferiti al periodo oggetto delle varie segnalazioni, né altra documentazione idonea a provare la corretta erogazione del servizio.

Per quanto concerne la determinazione del periodo utile ai fini del computo dell'indennizzo a favore dell'istante, va considerato quanto segue.

Da un lato, l'utente non ha fornito agli atti del fascicolo alcun reclamo scritto eventualmente inviato durante il periodo del disservizio. Per quanto poi concerne i reclami telefonici, deve sottolinearsi che, affinché gli stessi possano essere presi in

considerazione ai suddetti fini, è necessario che l'istante fornisca elementi atti a fondarne la verosimiglianza ed a collocarli nel tempo, come ad esempio data ed orario del reclamo, codice reclamo, codice operatore, indicazione anche sommaria del contenuto della conversazione. Poichè nessuno di questi elementi è stato offerto agli atti, circa la determinazione dell'arco temporale, vanno necessariamente prese in considerazione come data di inizio del disservizio quella risultante dai TT, e precisamente il 15 giugno 2021 e come data finale il 6 novembre 2021, ultima evidenza del permanere della problematica.

Pertanto, considerato che sino al 15 luglio 2021 l'istante riferisce di aver subito un disservizio parziale (nel formulario è riportato che "l'utenza ha funzionato male") e dal 15 luglio 2021 un disservizio totale ( nel formulario è riportato che "il cliente è rimasto senza linea voce e dati per interruzione"), va riconosciuto un indennizzo, in base agli articoli 6, comma 2 e 6, comma 1 del Regolamento indennizzi, pari ad euro 1548,00 (per il disservizio parziale: 3 euro/die X 2 servizi X 30 gg.= 180 euro; per il disservizio totale: 6 euro/die X2 servizi X 114 gg.= 1368 euro).

L'istante ha inoltre diritto allo storno/rimborso di quanto corrisposto per il periodo del disservizio subito, in ragione del 50% degli addebiti con riguardo al periodo di disservizio parziale, ed in ragione del 100% degli addebiti con riferimento al periodo di disservizio totale.

Poiché le somme riconosciute da questa Autorità devono soddisfare, ai sensi dell'art. 25 del codice delle comunicazioni elettroniche, il requisito dell'equità e, quindi, devono tenere indenne l'istante dal decorso del tempo necessario alla definizione della procedura di risoluzione della controversia, le somme come sopra determinate devono essere maggiorate dell'importo corrispondente agli interessi legali, da calcolarsi dalla data di presentazione dell'istanza di definizione fino al saldo effettivo.

Spese di procedura compensate.

### **DELIBERA**

in parziale accoglimento dell'istanza presentata dalla sig.ra XXX, P.zza XX – 0X XX, per i motivi sopra indicati:

L'operatore Vodafone Italia Spa, in persona del legale rappresentante pro-tempore, è tenuto a:

- stornare/rimborsare gli addebiti riguardanti i servizi voce e dati in ragione del 50% con riguardo al periodo di disservizio parziale 15 giugno 2021 – 15 luglio 2021, ed in ragione del 100% degli addebiti con riferimento al periodo di disservizio totale 15 luglio 2021 – 6 novembre 2021, con obbligo di ricalcolo e di regolarizzazione della situazione economico – amministrativa dell'istante;
- versare all'istante la somma di euro 1548,00 (millecinquecentoquarantotto/00), a titolo di indennizzo, ai sensi degli articoli 6, commi 1 e 2 del Regolamento indennizzi.

Le somme come sopra determinate andranno maggiorate della misura corrispondente all'importo degli interessi legali, calcolati a decorrere dalla data di presentazione della domanda sino al saldo.

Il rigetto delle altre domande.

Spese di procedura compensate.

Il presente provvedimento costituisce un ordine ai sensi e per gli effetti dell'articolo 98, comma 11, del d.lgs. 1° agosto 2003, n. 259.

È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito.

Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente delibera è notificata alle parti e pubblicata sul sito *web* dell'Autorità.

Perugia, 16/10/2023

IL PRESIDENTE

Elena Veschi

*per attestazione di conformità a quanto deliberato*

Il Dirigente vicario

Juri Rosi

*Il Responsabile del procedimento*

Beatrice Cairoli