

DELIBERA N. 28/2023/DEF

**XXX XXX/VODAFONE ITALIA SPA (HO.MOBILE - TELETU)
(GU14/592831/2023)**

Il Corecom Lombardia

NELLA riunione del Corecom Lombardia del 19/06/2023;

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;

VISTA la l.r. 28 ottobre 2003, n. 20, Istituzione del Comitato regionale per le comunicazioni, in particolare l’art. 10;

VISTA la Convenzione per l’esercizio delle funzioni delegate tra l’Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni e il Corecom Lombardia, sottoscritta in data 20 febbraio 2023;

VISTA la delibera del Corecom Lombardia 22 luglio 2020, n. 103 (Regolamento interno);

VISTA l’istanza di XXXX XXXX del 09/03/2023 acquisita con protocollo n. 0067635 del 09/03/2023;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

Con l'istanza presentata in data 9 marzo 2023 nei confronti di Vodafone Italia s.p.a. (d'ora in avanti, per brevità, anche solo l'Operatore), il sig. XXX XXX (d'ora in avanti, per brevità, anche solo l'Istante o l'Utente) lamentava malfunzionamenti del servizio internet occorsi sull'utenza intestata all'omonima ditta individuale. Precisava anche che, sin dall'attivazione del contratto, il servizio internet aveva presentato problemi, registrando una velocità al di sotto di quella contrattualmente prevista ("soprattutto per quanto riguarda le prestazioni in upload") e tale da rendere "impossibili anche le operazioni più elementari". A nulla erano valse le molteplici segnalazioni al call center dell'Operatore, in quanto la problematica non era mai stata risolta. Ciò nonostante, l'Utente dichiarava di avere sempre pagato le fatture emesse dall'Operatore, sino a quando aveva deciso di staccare il modem e di non fruire più dei servizi Vodafone, "senza inviare regolare disdetta". Vodafone aveva poi cessato il contratto. Sulla base di quanto lamentato, l'Istante chiedeva lo storno integrale dell'insoluto.

2. La posizione dell'operatore

Con memoria ritualmente depositata, l'Operatore, con riguardo a quanto lamentato dall'Istante in merito alle problematiche del servizio internet, rilevava l'assenza di segnalazioni o ticket tecnici aventi ad oggetto eventuali disservizi o malfunzionamenti. Affermava, dunque, la regolarità della fatturazione, precisando che l'interruzione del vincolo contrattuale prima della scadenza naturale dello stesso (24 mesi dalla data di sottoscrizione del contratto) aveva determinato l'addebito dei costi di attivazione e di oneri legati alla cessazione anticipata dei benefici tariffari garantiti dall'Operatore proprio in ragione della durata biennale del contratto. Alla luce di quanto rappresentato, l'Operatore chiedeva il rigetto delle richieste dell'Utente precisando, infine, che, sotto il profilo amministrativo e contabile, è presente un insoluto di euro 1.784,73.

3. Motivazione della decisione

Preliminarmente, si rileva che l'istanza presenta i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dal Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche o fornitori di servizi di media audiovisivi, di cui all'allegato A alla Del. 203/18/CONS e ss. mm. e ii.

Nel merito, le richieste dell'istante non possono essere accolte per i motivi qui di seguito esposti. L'utente lamenta un malfunzionamento del servizio internet, occorso sin dall'attivazione del contratto e mai risolto dall'Operatore, e chiede lo storno delle fatture insolute, asserendo di non avere più fruito della connessione alla rete Vodafone – "semplicemente staccando il modem" –, proprio a causa dei continui disservizi subiti.

Preliminarmente, si rileva che la descrizione dei fatti presente in istanza – peraltro piuttosto generica e priva di documentazione a corredo – non consente di chiarire la natura del disservizio, ossia se quanto lamentato dall'Utente sia da ricondursi a un vero e proprio malfunzionamento (seppur parziale) o a un problema di lentezza nella connessione (al di sotto dei parametri contrattualmente stabiliti). A ciò si aggiunga che l'Utente non allega

alcun reclamo scritto volto a segnalare all'Operatore quanto lamentato, né circostanza le asserite segnalazioni effettuate al servizio clienti (indicando, ad esempio, le date di effettuazione delle stesse), non assolvendo, dunque, all'onere probatorio sullo stesso incombente. Inoltre, pur affermando la propria insoddisfazione rispetto ai servizi Vodafone, l'Utente riferisce di non avere presentato formale richiesta di recesso dal contratto, ma di avere semplicemente cessato di fruire della connessione dati, "staccando" il modem, e omettendo il pagamento delle fatture emesse dall'Operatore.

Premesso che, sia in presenza di malfunzionamento parziale, sia in presenza di una lentezza della connessione, l'utente non è esentato dal pagamento delle fatture, nel caso in esame, la mancanza di una prova circa l'avvenuta segnalazione dei disservizi subiti, e quindi circa l'insorgere del conseguente obbligo, in capo all'Operatore, di intervenire e adoperarsi per porvi rimedio, non consente di affermare alcuna responsabilità per inadempimento di Vodafone. Dunque, dall'istruttoria condotta non è possibile affermare l'illegittimità delle fatture emesse da Vodafone (sino alla cessazione del contratto) e del conseguente credito vantato dall'Operatore nei confronti dell'Utente, la cui richiesta di storno integrale dell'insoluto non potrà pertanto essere accolta.

DELIBERA

1. Si rigetta integralmente l'istanza presentata dal sig. XXX nei confronti della società Vodafone Italia s.p.a.

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.

Milano, 19 giugno 2023

IL PRESIDENTE