

**DETERMINA Fascicolo n. GU14/579320/2023****DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA Gxxx****G. - 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 dell’utente Gxxx G., del 17/01/2023 acquisita con protocollo n. 0011874 del 17/01/2023

Vista la relazione istruttoria del Responsabile dell’istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

Con l’istanza di definizione l’utente ha lamentato l’interruzione della linea fissa 0635496491 per motivi tecnici dal 04.12.2022, nonostante avesse segnalato il disservizio dapprima al servizio clienti e poi a mezzo pec il malfunzionamento non è stato risolto. A supporto delle proprie pretese, l’istante ha prodotto due reclami trasmessi a mezzo pec il 13.12.2022 ed il 14.12.2022, oltre alla riscontro della Vodafone datato il 15.12.2022. In base a tali premesse, l’istante ha richiesto: a) l’immediata riattivazione della linea voce

+internet con il collegamento fibra come da contratto; b) lo storno delle fatture non dovute; c) oltre ad indennizzi di legge per € 1.000,00. Con memoria del 13.02.2023 l'istante ha meglio argomentato e specificato in cosa è consistito il disservizio sostenendo che lo stesso veniva risolto in data 21.12.2022.

Vodafone con la memoria del 20.02.2023, ha evidenziato 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, inoltre ha dichiarato di aver gestito positivamente la segnalazione inviata dall'utente, come da schermata allegata alla memoria, in cui si evince che il problema è stato preso in carico il 06.12.2022 ed è stato risolto il 20.12.2022. L'operatore ha rappresentato di aver predisposto a favore dell'istante un accredito di €. 140,00, a titolo fidelizzativo, in relazione alla segnalazione inviata e regolarmente presente nella fattura AP00743142 relativa al periodo che va da 10 novembre 2022 al 09 gennaio 2023, che ha allegato. Vodafone, pertanto, ha confermato di aver compiuto quanto di spettanza in relazione alla erogazione dei servizi domandata avendo mantenuto la linea attiva e correttamente funzionante sui propri sistemi, di converso l'utente non ha prodotto prove che possano, stante l'assenza di reclami, conseguentemente, comportare una dichiarazione di responsabilità del gestore. È altresì inammissibile ogni richiesta risarcitoria del danno, espressamente esclusa dalla normativa Agcom, mentre sono da rigettarsi quelle avanzate a titolo di indennizzo, storno e rimborso.

Preliminarmente, si osserva che l'istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall'art. 14 del Regolamento ed è pertanto proponibile. Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate da parte istante possono essere accolte parzialmente come nel seguito. Quanto alla domanda sub a). La richiesta di immediata riattivazione della linea voce e dati, non sarà oggetto di trattazione in quanto dalla documentazione in atti e dalle memorie depositate da entrambi le parti, risulta che il malfunzionamento consistente nell'interruzione della linea telefonica sia stato risolto nelle more del presente procedimento. Senza escludere che il Corecom non può imporre obblighi fi fare al gestore. Quanto alla domanda sub b) L'istante richiede lo storno delle fatture pagate durante il periodo del disservizio dal 04.12.2022 al 21.12.2022. Sul punto, si osserva che nonostante l'utente ometta di allegare e quantificare le fatture oggetto di doglianza, gli accadimenti di cui in controversia risultano essere fatti pacifici a fronte sia della deduzione dell'utente circa la mancata erogazione del servizio riferito sia dall'allegazione da parte dell'operatore della schermata di apertura e chiusura del disservizio. Il gestore ha, altresì, documentato di essersi attivato per assolvere agli adempimenti di propria competenza, emettendo anche una nota di credito di € 140,00 come risulta dalla fattura AP00743142 relativa al periodo che va da 10 novembre 2022 al 09 gennaio 2023. Pertanto, avendo il gestore dimostrato di avere adoperato la diligenza richiesta dalle circostanze ed avendo l'istante confermato il ricevimento della nota di credito dell'operatore - non avendo lo stesso, depositato alcuna fattura di riferimento per una diversa quantificazione - si ritiene non si possa procedere ad alcuno storno avendo già emesso la nota di credito per il periodo interessato dal disservizio nella prima fattura utile. Quanto alla domanda sub c). L'istante richiede il riconoscimento di indennizzi come previsti per legge. Nonostante la genericità della domanda, si osserva che da giurisprudenza costante, sia di questo Corecom, che dell'Agcom per il principio del favor utentis laddove sussistano i presupposti previsti dal Regolamento si possano riconoscere indennizzi aventi funzione compensativa del disagio subito dall'utente, a tutela del contraente più debole è dunque possibile rettificare le istanze inesatte o generiche in applicazione del richiamato criterio di efficienza e ragionevolezza dell'azione. Dagli atti del procedimento risulta che, per stessa ammissione dell'operatore, la totale interruzione dei servizi si sia protratta grossomodo nel medesimo periodo indicato da parte istante. Ed invero, la delibera Agcom pone in capo agli operatori l'obbligo di fornire i servizi in modo regolare, continuo e senza interruzioni, nel rispetto delle previsioni normative e contrattuali. Ne deriva che, allorquando l'utente non può pienamente godere del servizio promesso e acquistato e l'operatore non risolve il disservizio nel rispetto dei termini previsti, il primo ha diritto ad un indennizzo, a meno che l'operatore non dimostri che la problematica occorsa sia dipesa da causa ad esso non imputabile, secondo il disposto dell'art. 1218 c.c.. L'operatore, intervenuto per la risoluzione dei malfunzionamenti reclamati, non ha però provato che il guasto o il ritardo nelle riparazioni sia dipeso da cause ad esso non imputabili, pertanto si ritiene che l'istante abbia diritto ad un indennizzo per interruzione dei servizi intervenuti sulla linea 0635496491 dal 04.12.22 al 21.12.22. Ne consegue che, ai fini del calcolo dell'indennizzo, si richiama quanto previsto all'art. 6, comma 1, dell'Allegato A, alla Delibera Agcom n. 347/18/CONS, che prevede, "in caso di completa interruzione del servizio per motivi tecnici, imputabili all'operatore, sarà dovuto un indennizzo, per ciascun servizio non accessorio, pari ad euro 6,00 per ogni

giorno d'interruzione". Ciò posto, per quanto concerne l'intervallo temporale rispetto al quale calcolare l'indennizzo, si individua il dies a quo nella data dell' 08.12.2022 (decurtati 4 giorni lavorativi che l'operatore si riserva per la riparazione del guasto, come da carta dei servizi) e il dies ad quem nella data del 21.12.2022, giorno di riattivazione dei servizi. Pertanto l'indennizzo da riconoscere all'utente è pari all'importo di euro 156,00 (euro 6,00 pro die per 2 servizi per 13 giorni). Per quanto concerne il riconoscimento di un eventuale indennizzo per mancata risposta ai reclami, è opportuno evidenziare che agli atti sono stati prodotti dall'istante due reclami uno del 13.12.2022 e l'altro 14.12.2022 - seppur nessuno di essi sia accompagnato da documentazione che ne provi l'effettiva consegna - Vodafone non solo nulla eccepisce al riguardo ma con una comunicazione del 15.12.2022 ha dichiarato che la gestione della segnalazione era in corso, e poi con una pec del 27.12.2022 ha emesso una nota di credito di 140,00 a favore dell'istante. Sul punto è indirizzo assodato dell'Autorità Garante, come di questo Corecom, che all'operatore siano concessi 45 giorni dal ricevimento per poter rispondere in modo adeguato: "La gestione del reclamo da parte dell'operatore deve avvenire entro il termine massimo di 45 giorni dal ricevimento del reclamo e l'esito della gestione deve essere comunicato all'utente" (Delibera Corecom Emilia-Romagna n. 230/2018). Ciò posto, il malfunzionamento è stato risolto prima che fossero decorsi i 45 giorni normativamente previsti per permettere all'operatore di gestire la richiesta, pertanto non si può accogliere un simile indennizzo.

## DETERMINA

- Vodafone Italia SpA (Ho.Mobile - Teletu), in parziale accoglimento dell'istanza del 17/01/2023, è tenuta a corrispondere all'istante la somma di € 156,00 a titolo di indennizzo per interruzione del servizio oltre interessi dalla domanda al soddisfo.

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