

**DETERMINA Fascicolo n. GU14/428899/2021****DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA XXXXX  
S. Ditta - 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 XXXXXXXX S. Ditta, del 28/05/2021 acquisita con protocollo n. 0245451 del 28/05/2021

Vista la relazione istruttoria del Responsabile dell’istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

La Ditta S. XXXXXXXX, nel prosieguo anche ditta, lamenta, con riferimento al contratto n. 7.1915925, a sé intestato, i seguenti disservizi: - attivazione profilo tariffario non richiesto; - applicazione di condizioni contrattuali diverse da quelle prospettate/pattuite; - addebito per traffico non riconosciuto; - modifica delle condizioni contrattuali; - mancata risposta al reclamo del 18.3.2020; - malfunzionamento linea dal 3.3.2020. In particolare, deduceva che Vodafone Italia S.p.a. (Ho.Mobile – TeleTu), nel prosieguo Vodafone, avesse fornito

un servizio discontinuo a partire dal 3.3.2020 sia sulla linea mobile, contrassegnata dal n. 345.7173180, che sulla linea fissa n. 06.9343649, su cui erano attivi due servizi di connettività con link account nn. 5698124 e 7384445, per la quale si riscontravano continui fruscii, eco fastidiosi e continue cadute del collegamento, sia lato voce che dati. Riguardo a tali problematiche, precisava di aver aperto anche una segnalazione/ticket n. 12694004, rispettivamente il 3.3.2020 e 5.3.2020 che, “contrariamente a quanto risposto in data 8.3.2020” non sarebbe stata risolta in pochi giorni. Aggiunge, altresì, di aver successivamente inoltrato un reclamo PEC in data 18.3.2020, nel quale segnalava sia il disservizio che l’addebito di costi anomali in fattura. Formulava, quindi, istanza di definizione nei confronti di Vodafone al fine di ottenere l’accoglimento delle seguenti richieste: “storno insoluto, rimborso somme pagate e non dovute, indennizzo per malfunzionamento servizi, indennizzo per mancata risposta ai reclami, indennizzo per attivazione profili non richiesti, indennizzi vari spese di procedura”. A supporto delle proprie argomentazioni, oltre ai prescritti documenti, depositava la seguente documentazione: fattura n. AM18066873, fattura n. AM22075753, reclamo PEC del 18.3.2020, screenshot della comunicazione via SMS di avvenuta risoluzione del disservizio del 2.6.2020. Successivamente, nel contestare e controdedurre in replica rispetto a quanto precisato dall’operatore nella propria memoria difensiva, la ditta rilevava come Vodafone non avesse assolto il proprio onere probatorio in punto di risoluzione del disservizio. Più precisamente, sottolineava che “il deposito del retrocartellino (...) è da contestare nel merito perché non tiene conto delle segnalazioni, come ad esempio il reclamo del 18.3.2020 a mezzo pec già depositato in fascicolo. Inoltre non è stata fornita evidenza alcuna del preavviso della sospensione, nonostante le somme insolute fossero contestate e oggetto di altro procedimento (GU14/260353/2020). Ne deriva l’illegittimità della sospensione. Si precisa che nel messaggio di Vodafone del 2.6.2020 il gestore stesso parla di "riattivazione" e non di "risoluzione" della problematica tecnica confermando la sospensione amministrativa”. Insisteva, pertanto, stante l’insufficienza di prove circa l’effettivo adempimento delle obbligazioni contrattuali da parte di Vodafone, “per la richiesta di indennizzo da sospensione dal 3.3.2020 al 2.6.2020 per 2.730,00 euro oltre ai 300,00 per la mancata risposta ai reclami e di storno dell’insoluto”.

Vodafone ha impugnato e contestato quanto rappresentato dall’istante, asserendo la propria correttezza gestionale, chiedendo il rigetto integrale delle avverse richieste, perché prive di supporto probatorio, nonché infondate in fatto e in diritto. In subordine, in caso di condanna al pagamento di indennizzi, instava affinché la somma oggetto di delibera fosse stornata dall’importo totale insoluto, pari, al momento del deposito della memoria difensiva, alla somma di € 5.629,20. L’operatore rilevava “di aver gestito, con esito positivo ed entro le tempistiche previste dalla normativa di settore, le uniche segnalazioni pervenute da parte istante”, contestando fermamente le asserzioni della parte istante poiché era stato posto in essere ogni sforzo, “per quanto di spettanza in relazione alla erogazione dei servizi, per mantenere le linee attive e correttamente funzionanti sui propri sistemi.” Controdeduceva, infine, che la decisione assunta dalla ditta “di interrompere del tutto il pagamento delle fatture emesse dal mese di marzo 2019 ad oggi, ovvero per oltre 2 anni e mezzo per un importo complessivo insoluto di euro 5.629,20, è assolutamente illegittima ed arbitraria, essendo del tutto evidente che l’avvenuta contestazione di alcune voci non poteva comunque giustificare l’integrale omesso pagamento dei documenti contabili emessi dal gestore, nei quali erano comprese voci non contestate ed in cui era registrato ingente traffico telefonico, a dimostrazione ulteriore dell’avvenuta erogazione del servizio”. Aggiungeva, infine, come la totale assenza di reclami aventi ad oggetto i disservizi oggetto di controversia, determinava l’impossibilità di riconoscere gli indennizzi richiesti, in applicazione dell’art. 14, co. 4, All. A, delibera 347/18/CONS. Depositava, a supporto delle proprie argomentazioni, il retrocartellino guasti riferito ai link account nn. 5698124 e 7384445 e la fattura n. AI21645113.

Preliminarmente, si osserva che l’istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall’art. 14 della delibera 203/18/CONS ed è pertanto proponibile. Si evidenzia, altresì, che ogni addebito concernente la correttezza delle fatture emesse da Vodafone non sarà oggetto di valutazione, perché dedotto in altro e diverso procedimento (GU14/260353/2020), come precisato da parte istante in replica. Questo premesso, l’oggetto della pronuncia esclude ogni richiesta risarcitoria ed è viceversa limitato agli eventuali indennizzi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, nonché nei casi individuati dalle disposizioni normative o da delibere dell’Autorità. Resta salvo il diritto dell’utente di rivolgersi all’Autorità ordinaria per il maggior danno. Nel merito, le richieste dell’istante devono essere parzialmente accolte per i motivi esposti di seguito. In primo luogo, giova rammentare che, secondo quanto previsto nelle Linee Guida in materia di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche, approvate con delibera n. 276/13/CONS dell’11 aprile 2013) e considerata altresì la consolidata interpretazione giurisprudenziale dell’Autorità

e dei Corecom, il creditore della prestazione, identificato nell'utente, deve limitarsi a dedurre l'esistenza del contratto fra le parti ed il suo contenuto, gravando, per converso, sull'operatore l'onere della prova del proprio adempimento (c.d. inversione dell'onere della prova). Di conseguenza, a fronte delle contestazioni sollevate dall'istante, aventi ad oggetto l'inadempimento contrattuale di Vodafone ai sensi dell'art. 1218 c.c., spetta a Vodafone fornire prova, opposta e contraria, atta a dimostrare il proprio adempimento. Tuttavia, tale principio risulta in parte mitigato dalla contrapposta necessità, da parte dell'operatore, di poter compiutamente individuare perlomeno l'arco temporale in cui si è verificato il disservizio oggetto di controversia, al fine di effettuare le necessarie verifiche, fermo restando che, senza un intervento attivo da parte dell'utente finale, è impensabile che l'operatore si adoperi spontaneamente per il ripristino della funzionalità della linea, circostanza di cui quest'ultimo non può essere a conoscenza in mancanza di apposita segnalazione (v. per analogia, ex multis, Delibera Corecom Lazio DL/184/15/CRL: "allo stato degli atti pertanto non è possibile accogliere la domanda di indennizzo per l'asserito disservizio, a causa della mancata messa in mora dell'operatore ad intervenire sul guasto"). È infatti pacifico che se "l'onere della prova della risoluzione della problematica lamentata ricad(e, n.d.a.) sul gestore, (...) è incontrovertibile che sul cliente incomba l'onere della segnalazione del problema" (cfr., ex multis, delibere Agcom n. 69/11/CIR, n. 100/12/CIR, n. 113/12/CIR e conforme orientamento del Corecom Emilia Romagna, determina n. 11/2017 e delibera n. 48/2018), con conseguente applicazione, nel caso di specie, dell'art. 14, co. 4, All. A, delibera n. 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"). Nella fattispecie, dalle risultanze istruttorie è possibile accertare che la ditta ha effettuato la prima segnalazione in data 12.2.2019, come da retrocartellino guasti del link account n. 7384445 depositato da Vodafone Facevano seguito segnalazioni del 25.6.2020 e 7.8.2020, aventi medesima causale ("effettuato intervento tecnico Telecom (o Metroweb su guasti in Fibra) per disservizio sulla tratta"), rispettivamente risolte in data 25.6.2020 (e chiusura in pari data) e 9.8.2020 (con data chiusura del 14.8.2020), sebbene il reclamo PEC sia stato inspiegabilmente formulato prima di tali disservizi, ovvero in data 18.3.2020. Ciò posto, dovendosi considerare infondata l'eccezione di parte istante secondo cui "il retrocartellino (...) non tiene conto delle segnalazioni, come ad esempio il reclamo del 18.3.2020 a mezzo pec già depositato in fascicolo", in quanto esso è frutto di estrapolazione di dati presenti sui sistemi informatici dell'operatore, corrispondenti alle richieste di intervento effettuate telefonicamente, non è possibile riconoscere alcun indennizzo per il disservizio asseritamente lamentato in questa sede, con decorrenza dal 3.3.2020, perché assente in retrocartellino. A ben vedere, nel reclamo del 18.3.2020 si lamentano, in maniera generica, "continui disservizi...sulla linea voce quali continui fruscii ed eco fastidiosi e continue cadute della ADSL" e si menziona l'apertura sulla linea mobile di "una segnalazione di guasto n. 12694004 del 3.3.2020 ed una successiva del 5.3.2020 nonché una del 8 marzo dove mi dite che è stata gestita ma di risolto non vi è nulla!". Infine, con l'occasione, si contesta l'esattezza degli addebiti in fattura, ritenuti non conformi al piano tariffario concordato "maggiorate dell'8% rispetto all'offerta che mi era stata prospettata" e che, per quanto consta a questo ufficio, rappresenta il thema decidendum di altro procedimento di definizione (GU14/260353/2020). È quindi evidente, per stessa ammissione della Sig.ra XXXXXXXXXX, titolare della ditta omonima, che il ticket è stato aperto con riferimento alla numerazione mobile, non potendo, pertanto, risultare visibile alcunchè nel retrocartellino guasti riferito all'utenza fissa (06.XXXXXXXX) a cui sono collegati i due link account sopra citati. Osta altresì alla liquidazione dell'indennizzo il divieto di cui all'art. 14, co. 4, All. A, delibera n. 347/18/CONS, a norma del quale "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". Circa il rimborso delle somme, stante la genericità ed indeterminazione del disservizio – che appare accertato essere riferito alla linea mobile

n. 345.XXXXXXXX – pur volendo assumere che abbia avuto una durata di almeno 15 giorni (dal 3.3.2020 al 18.3.2020), non è possibile procedere al ricalcolo degli importi versati a titolo di corrispettivo, perché (i) le fatture in atti si riferiscono a periodi diversi da quelli in esame e (ii) trattasi di linea utilizzata in modalità ricaricabile, quindi con acquisto anticipato del credito ed offerte attivabili su credito residuo. Parimenti, non può riconoscersi alcunchè per la sospensione dei servizi cui fa riferimento parte istante in replica, laddove contesta di non aver ricevuto alcuna comunicazione di preavviso "nonostante le somme insolite fossero contestate e oggetto di altro procedimento (GU14/260353/2020)", posto, in primo luogo, che trattasi di evento funzionalmente collegato a problematiche dedotte in altro procedimento, e che, ad ogni buon conto, ove anche ricorressero i requisiti previsti, non è possibile stimarne esattamente la durata. Deve trovare accoglimento la

richiesta di indennizzo per mancata risposta al reclamo ai sensi dell'art. 12, All. A, delibera 347/18/CONS, per un importo pari ad € 300,00, stante la totale assenza di interlocuzione dimostrata da Vodafone nei confronti della ditta in relazione al reclamo PEC del 18.3.2020. Sul punto, Vodafone non controdeduce in maniera puntuale, limitandosi ad invocare in maniera infondata l'applicabilità dell'art. 14, co. 4, All. A, delibera 347/18/CONS, col ch  deve considerare pacifica ed ammessa la circostanza. Ogni altra domanda formulata in questa sede dall'istante, inclusa quella avente ad oggetto "indennizzi vari",   meritevole di essere respinta perch  generica e non provata. Nessun rimborso delle spese di procedura pu  essere riconosciuto, considerato che la procedura di risoluzione delle controversie tramite la piattaforma ConciliaWeb   completamente gratuita e che non risulta al fascicolo documentazione attestante spese di procedura giustificate.

#### DETERMINA

- Vodafone Italia SpA (Ho.Mobile - Teletu), in parziale accoglimento dell'istanza del 28/05/2021,   tenuta a corrispondere all'istante la somma, maggiorata degli interessi legali dalla domanda fino al soddisfo, di € 300,00 a titolo di indennizzo da mancata risposta al reclamo.

Il provvedimento di definizione della controversia costituisce un ordine dell'Autorit , 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 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  
Roberto Rizzi