

**DETERMINA Fascicolo n. GU14/525141/2022****DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA Sxxx****C. - 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 Sxxx C., del 17/05/2022 acquisita con protocollo n. 0158298 del 17/05/2022

Vista la relazione istruttoria del Responsabile dell’istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

La Sig.ra Sxxx lamenta nei confronti di Vodafone Italia S.p.a. (Ho.Mobile - TeleTu) il malfunzionamento del collegamento, lato voce ad ADSL, riscontrato nel mese di settembre 2020 sull’utenza n. 0xxxxxxx, a sé intestata. Deduce che, a seguito delle numerose segnalazioni effettuate a mezzo call center (ticket n. TTM000013718729 del 26.09.2020, ticket n. TTM000013737316 dell’1.10.2020, ticket n. TTM000013751488 del 5.10.2020), il gestore provvedeva alla sostituzione del modem ma senza successo: i

servizi non venivano ripristinati e seguivano ulteriori reclami (ticket n. TTM000013787902 del 13.10.2020, ticket del 14.10.2020, ticket TTM000013787902 del 16.10.2020). Aggiunge che, in data 22.03.2021, riscontrava la completa interruzione dei predetti servizi, come da reclami ticket TTM0000144449098 del 22.03.2021, ticket TTM0000144449098 del 23.03.2021, ticket del 25.03.2021, ticket del 27.03.2021, ticket del 29.03.2021 e ticket del 30.03.2021. Il disservizio, non risolto dal gestore, si protraveva fino al 9.04.2021, data in cui l'istante comunicava la propria volontà di recedere dal contratto. Formula, quindi, istanza di definizione nei confronti di Vodafone al fine di ottenere l'accoglimento delle seguenti richieste: "indennizzo per malfunzionamento dei servizi fonia e fibra, ex art. 6 dell'Allegato A alla D. 347/18/CONS, dal 26.09.2020 al 21.03.2021, per un totale di 177 giorni; indennizzo per completa interruzione dei servizi fonia e fibra, ex artt. 6 dell'Allegato A alla D. 347/18/CONS, dal 22.03.2021 al 9.04.2021, per un totale di 20 giorni; indennizzo per mancata risposta ai reclami, ex art.12 dell'Allegato A alla D. 347/18/CONS; annullamento di eventuali morosità pendenti; rimborso spese di procedura e assistenza", quantificando le proprie pretese pecuniarie in € 1.600,00. A supporto delle proprie argomentazioni, oltre ai prescritti documenti, deposita la seguente documentazione: printscreen degli SMS di conferma avvenuta risoluzione dei ticket e di gestione reclami. Successivamente, in replica alla memoria difensiva di Vodafone, la Sig.ra Scognamiglio, nel reiterare le proprie richieste, ha precisato quanto segue sulla problematica affliggente la linea n. 0775.1523434. Circa il disservizio subito, ha evidenziato di aver assolto all'onere della prova, benchè non incombente su di sé, attraverso una serie tempestiva di reclami documentati in seno all'istanza mentre, per converso, "Vodafone nulla ha prodotto, rilevato o eccepito" con riferimento all'effettiva erogazione del servizio posto che "in atti non è confluito alcun dato di traffico finalizzato a dimostrare l'erogazione dei servizi nel periodo contestato". Ha inoltre aggiunto che, secondo giurisprudenza costante dell'Autorità, "la sola data di chiusura del trouble ticket non può comprovare la risoluzione definitiva del disservizio, anche in considerazione del fatto che le successive segnalazioni non avrebbero ragion d'essere, laddove la criticità lamentata dalla parte istante fosse stata effettivamente definita". Ha contestato, infine, l'effettiva debenza dell'importo di € 314,00, non documentato, in quanto "la risorsa telefonica è stata impattata da un accertato disservizio tecnico e (...) il recesso anticipato si è reso indispensabile a causa del disservizio in atto".

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. L'operatore ha evidenziato come non fossero state riscontrate anomalie nell'erogazione del servizio oggetto di contratto e "di aver risolto positivamente, entro le tempistiche previste dalla normativa di settore, tutte le segnalazioni inviate dalla Sig.ra Scognamiglio". Sul punto, rivendica di aver compiuto quanto di propria spettanza "avendo mantenuto la linea attiva e correttamente funzionante sui propri sistemi". Aggiungeva, infine, come la totale assenza di reclami determinava l'impossibilità di riconoscere gli indennizzi richiesti, in applicazione dell'art. 14, co. 4, All. A, delibera 347/18/CONS. A supporto delle proprie argomentazioni depositava i ticket tecnici di guasto.

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. 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 nei limiti e per i motivi esposti di seguito. 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"). Nella vicenda in esame, risulta che parte istante ha adeguatamente circostanziato ed ampiamente documentato l'esistenza dei ticket di guasto per la linea n. 0xxxxxxx, documentando le numerose prese in carico delle richieste di intervento tramite allegazione degli SMS inviati da Vodafone. Ai fini del riconoscimento degli indennizzi previsti dalla normativa di settore, non si condivide l'eccezione di parte convenuta, secondo cui alla Sig.ra Scognamiglio non spetterebbe nulla in applicazione dell'art. 14, co. 4, All. A, delibera 347/18/CONS. Le evidenze documentali provano come quest'ultima si sia tempestivamente attivata per ottenere il ripristino del collegamento e i ticket di guasto siano stati aperti da Vodafone proprio dietro segnalazione dell'utente finale. Ciò appare sufficiente, per concorde giurisprudenza dell'Autorità, a dimostrare la diligenza serbata dall'istante, a cui spetta l'indennizzo da malfunzionamento dapprima parziale e poi totale della linea n. 0xxxxxxx. I fatti addebitati a Vodafone sono inoltre circoscritti con estrema precisione, né l'operatore è stato in grado di offrire una prova liberatoria circa l'effettiva risoluzione delle problematiche che affliggevano l'utenza de qua ed il corretto funzionamento della stessa. In primo luogo, è opportuno evidenziare, ai fini di quanto si dirà nel prosieguo, che i ticket aperti dall'operatore sono di gran lunga inferiori rispetto a quanto dedotto da parte istante e sono datati, rispettivamente, 26.09.2020, 1.10.2020, 5.10.2020, 8.10.2020, 13.10.2020, 22.03.2021, 14.04.2021 e 21.04.2021 (cfr. all. 19) del fascicolo istruttorio). Nel primo ticket, le note recano disservizio da portante assente dal 26.09.2020 al 28.09.2020 (data dell'intervento tecnico), con chiusura eseguita in data 3.10.2020, nel secondo, le verifiche tecniche effettuate per asserita connessione instabile non rilevano alcun disservizio, ad eccezione di un terzo ticket, aperto nella data di chiusura del precedente (5.10.2020), in cui risulta eseguito un intervento di ripristino da parte di Telecom. È possibile quindi concludere che il guasto riscontrato in data 1.10.2020 è proseguito fino al 7.10.2020, data di intervento da parte di Telecom, a cui faceva seguito la chiusura in data 13.10.2020. Risultano quindi assorbiti i ticket dell'8.10.2020 e del 13.10.2020, tutti chiusi con la seguente nota "problema risolto da terza parte", perché verosimilmente aperti dietro segnalazione della Sig.ra Scognamiglio mentre era in attesa della risoluzione del guasto dell'1.10.2020. Le segnalazioni del 22.03.2021 e 14.04.2021 risultano parimenti risolte da terza parte, rispettivamente in data 8.04.2021 e 14.04.2021, con chiusura dell'11.04.2021 e 17.04.2021, di cui la seconda è dovuta al degrado della linea. Infine, la segnalazione del 21.04.2021, dovuta a isolamento totale (voce e dati) è stata risolta in data 22.04.2021 e chiusa in data 25.04.2021, per autoripristino. Ai fini del calcolo dell'indennizzo per malfunzionamento, quindi, posto che le Condizioni Generali per il servizio adsl o fibra e di connettività wireless applicabili al caso di specie non indicano espressamente le tempistiche entro cui l'operatore si impegna a ripristinare il collegamento in caso di guasto/malfunzionamento, i giorni utili sono pari a 27, corrispondenti ad un importo di € 189,00, calcolato ai sensi degli artt. 6, co. 2 e 13 co. 2, All. A, delibera 347/18/CONS (€ 4,00 pro die per il servizio fibra ed € 3,00 pro die per il servizio voce), a cui si aggiunge la somma di € 7,00, dovuta per il giorno di totale isolamento (21.04.2021 – 22.04.2021) e calcolata ai sensi degli artt. 6, co. 2 e 13 co. 2, All. A, delibera 347/18/CONS. In mancanza delle fatture attestanti, se del caso, il traffico delle chiamate in uscita e recanti gli importi effettivamente dovuti da parte dell'utente finale, nulla può essere disposto circa l'insoluto indicato da Vodafone in memoria, risultando ogni domanda in proposito priva di adeguato supporto probatorio, oltreché generica ed indeterminata. Sul punto, va tuttavia precisato che, nell'ipotesi in cui l'operatore abbia addebitato, per effetto della risoluzione esercitata dall'utente finale, i corrispettivi per recesso/risoluzione anticipata, essi sarebbero in ogni caso non dovuti perché in violazione degli artt. 71 del d. lgs. 259/03, nonché dell'art. 1, co. 3 e 3-ter, del d.l. 7/07 (c.d. Bersani-bis), in combinato disposto con l'art. 4 della delibera 252/16/CONS. La carenza documentale impedisce tuttavia, come sopra rilevato, ogni determinazione al riguardo. Circa la richiesta di indennizzo per mancata risposta ai reclami va precisato che non sussiste alcun diritto, in quanto la Sig.ra Scognamiglio non ne ha provato l'esistenza né tantomeno circostanziato, in termini di tempo e di luogo, l'avvenuto invio (cfr. Delibera DL/186/15/CRL, secondo cui, "il reclamo non può ritenersi validamente avanzato", non essendoci "prova dell'inoltro mediante A/R, cioè secondo la modalità prescritta"). Per quanto riguarda, invece, le segnalazioni telefoniche effettuate al Servizio Clienti è provato per tabulas l'intervento dell'operatore a cui, pertanto, non può ascriversi alcuna condotta atta a configurare un mancato riscontro. Nessun rimborso delle spese di procedura può essere riconosciuto, considerato che la procedura di risoluzione delle controversie tramite la piattaforma

ConciliaWeb è 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 17/05/2022, è tenuta a corrispondere all'istante la somma di € 196,00, a titolo di malfunzionamento totale e parziale della linea, maggiorata degli interessi legali dalla domanda fino 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