

**DETERMINA Fascicolo n. GU14/57050/2018****DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA XXX-  
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;

VISTA l’istanza dell’utente XXX, del 11/12/2018 acquisita con protocollo n. 0226566 del 11/12/2018

Vista la relazione istruttoria del Responsabile dell’istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

L’utente XXX codice fiscale XXX, ha presentato in data 11/12/2018 l’istanza che, ai sensi degli art. 14 del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche (delibera n. 203/18/CONS), per la definizione della controversia in essere con la società VODAFONE ITALIA SPA. Nell’istanza introduttiva del procedimento, l’utente, avente codice cliente/ numero contratto - 1. XXX71, in data 20/10/2017 riscontra continui malfunzionamenti dei servizi fonia e dati fibra. In data 19/12/2017 i servizi vengono sospesi completamente. L’utente effettua numerosi reclami al 190 con numero operatore 3744, 5519, 7325, ricevendo sms di apertura guasto. In data 29/12/2017 riceve nuova Vodafone Station, ma i tecnici che si presentavano a casa per l’installazione non risolvevano il problema. In data 8/1/2018 inoltra reclamo a mezzo pec e in data 11/1/2018 effettua reclamo al 190 operatore 453198. In data 15/1/2018 fa reclamo telefonico e reclamo a mezzo pec per il ripristino dei servizi. viene presentata anche istanza GU5 in data 18/01/2018 terminata con provvedimento ex art 5 Del. 173/07/ Cons del 19/1/2018 con obbligo di riattivazione dei servizi nel termine di dieci giorni. L’utente, diversamente riscorta che solo in data 15/3/2018 venivano ripristinati i servizi di linea telefonica + fibra. Le fatture sono tutte regolarmente pagate, nonostante la mancata fruizione dei servizi illegittimamente sospesi. Le richieste da parte dell’utente sono: 1- indennizzo per malfunzionamento fonia e fibra dal 20/10/17 al 18/12/17 (58 giorni) - art 6 comma

2 del 347/18/cons; 2- indennizzo sospensione servizi fonia e fibra dal 19/12/2017 alla riattivazione avvenuta in data 15/03/2018 (89 giorni fonia più dati) - art. 5 del 347/18/cons; 3- rimborso costi addebitati in fattura e regolarmente pagati per il periodo di interruzione; 4- indennizzo mancata gestione dei reclami; 5- spese procedura.

L'operatore Vodafone Italia Spa con propria memoria ha rappresentato quanto segue: le circostanze presentate in sede di definizione da parte dell'utente hanno carenza di prove a sostegno delle date effettive relative all'inizio ed alla fine dell'asserito periodo di disservizio subito dall'istante. Invero controparte si limita, meramente, ad indicare un arco temporale nel quale si sarebbero verificate varie tipologie di disservizi che, semplicemente, elenca in via del tutto generica ed approssimativa. Vodafone, pertanto, contesta fermamente le asserzioni della parte istante poiché conferma di aver compiuto quanto di spettanza in relazione alla erogazione dei servizi domandata avendo mantenuto la linea attiva e correttamente funzionante sui propri sistemi. Nè, tanto meno, l'utente ha prodotto prove a sostegno della propria tesi che possano, conseguentemente, comportare una dichiarazione di responsabilità del gestore. E', quindi, palese il mancato adempimento da parte ricorrente all'onere probatorio ed all'onere di allegazione sullo stesso gravanti con conseguente violazione del diritto di difesa del gestore.

**MOTIVAZIONE:** Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria svolta dalla dott.ssa XXX e dalle memorie fornite dalle parti, le richieste formulate dalla parte istante possono essere accolte come di seguito precisato. L'utente lamenta malfunzionamenti e disservizi dei servizi fonia e fibra a partire dal 20/10/2017, benché l'istante lamenti disservizi da tale data, la documentazione in atti non evidenzia reclami antecedenti al 27/12/2017 tramite richiesta via SMS al 190. Per orientamento costante dell'Autorità, in assenza di segnalazione/reclamo il gestore non può venire a conoscenza del disservizio o di un qualunque altro inconveniente riscontrato dal cliente; pertanto l'intervento dell'operatore è doveroso ed esigibile solo allorquando venga segnalato il disservizio. In altri termini, l'onere della prova della risoluzione della problematica ricade sull'operatore, ma presuppone che l'utente abbia tempestivamente segnalato il disservizio. In tal senso, la pretesa indennitaria è esigibile solo a fronte dell'inerzia dell'operatore reso opportunamente edotto della sussistenza di un problema tecnico. Infatti, come riportato dagli elementi probatori, l'utente ha segnalato il problema direttamente al gestore, sporgendo formale reclamo, in occasione delle ripetute e non risolte interruzioni del servizio ha dato impulso all'intervento degli operatori convenuti, avviando direttamente la procedura conciliativa con contestuale deposito del modulo GU5 in data 18/01/2018. Ciò nonostante, si ritiene che, ai sensi del combinato disposto di cui agli articoli 6, comma 1, e 13, comma 1, del Regolamento sugli indennizzi, la data di deposito del GU5 - del 18 gennaio 2018 - possa assumersi come dies a quo per il computo dell'indennizzo dovuto all'utente a fronte della contestata interruzione del servizio. In particolare, posto che Vodafone aveva in carico l'utenza al momento della lamentata "sospensione" riscontrata dal 27 dicembre 2017 e sino al 15 marzo 2018, data del ripristino del servizio, si ritiene che la Vodafone sia tenuta a corrispondere in favore dell'utente un importo pari a euro 448,00 per i 56 giorni di disservizio, compresi tra il 27/12/2017, giorno in cui la Vodafone è venuta a conoscenza del disservizio, il 18/01/2018, data della richiesta di GU5 e la data di ripristino del servizio indicata dall'utente, il 15 marzo 2018 (euro 8,00 pro die x 56 gg.) - ai sensi e per gli effetti dell'art. 6, comma 1, in combinato disposto con l'art.13, comma 2 del Regolamento Indennizzi di cui alla Delibera Agcom - Allegato A n. 347/18/Cons. Inoltre, la richiesta delle spese di procedura non è accoglibile, in quanto trattasi di procedura in Conciliaweb totalmente gratuita e l'assistenza di un legale è solo facoltativa. La richiesta di mancata risposta/gestione dei reclami, infine, non è accoglibile, in quanto risulta assorbita dal riconoscimento della domanda principale;

#### DETERMINA

- Vodafone Italia SpA (Ho.Mobile - Teletu), in parziale accoglimento dell'istanza del 11/12/2018, è tenuta a rimborsare all'istante per i motivi di cui in premessa l'importo totale di euro 448,00 (quattrocentoquarantaotto,00), maggiorato degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza, tramite assegno circolare/ bonifico all'istante entro il termine di 60 gg. dalla data di notifica del presente atto. Ogni altra richiesta di indennizzo è rigettata per i motivi di cui in premessa.

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  
ALFREDO AURILIO