



AUTORITÀ PER LE
GARANZIE NELLE
COMUNICAZIONI

DELIBERA N. 01/2025

[REDACTED] / VODAFONE ITALIA SPA (HO.MOBILE - TELETU)
(GU14/684673/2024)

Il Corecom Campania

NELLA riunione del Il Corecom Campania del 30/01/2025;

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 l’istanza di [REDACTED] del 06/06/2024 acquisita con protocollo n. 0158033 del 06/06/2024;

VISTI gli atti del procedimento;

Relatrice del Comitato Avv. Carolina Persico;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’istante

L’istante lamenta la sospensione in data 20/01/2024 della propria utenza fissa con la conseguente impossibilità di fruire del servizio voce in uscita e della connettività dati. In data 24 gennaio 2024 effettuava un reclamo per il ripristino del servizio e in assenza dei dovuti riscontri, inoltrava un provvedimento di urgenza, a seguito del quale, il ripristino - seppur parziale - avveniva in data 25 marzo 2024. Nonostante ciò l’utenza



continuava ad essere interessata da disservizi e in data 15 maggio 2024 inoltrava un ulteriore contestazione per segnalare un ulteriore disservizio non risolto alla data dell'avvio del procedimento ed arrecante notevoli disagi in quanto non poteva utilizzare costantemente il servizio, in un periodo di particolare necessità stante problemi di salute e quindi al necessità di raggiungere telefonicamente strutture ospedaliere o enti sanitari per annessi problemi di salute – Chiede pertanto gli indennizzi per l'indebita sospensione del servizio da gennaio a marzo 2024 nonché per l'ulteriore disservizio, verificatosi il 15 maggio 24 relativo al servizio voce in uscita in quanto impossibilitato ad effettuare chiamate verso le numerazioni mobili. Chiede, inoltre il riconoscimento di un ulteriore indennizzo per il mancato riscontro ai reclami puntualmente inviati a Controparte e quantifica gli indennizzi richiesti in E. 2.000

2. La posizione dell'operatore

Si costituiva tempestivamente e ritualmente l'operatore Vodafone S.p.A. che contestava in toto le avverse deduzioni, evidenziando, nel merito che, nel periodo oggetto di contestazione, la segnalazione inoltrata risultava ripristinata nei termini previsti dalla normativa vigente e concludendo per il rigetto della domanda in quanto infondata in fatto ed in diritto. REPLICHE ISTANTE Con memorie di replica parte istante pone in evidenza la negligenza manifestata dall'operatore nell'intera vicenda, e l'assoluta inconferenza delle difese espletate, insistendo nell'accoglimento della domanda.

3. Motivazione della decisione

Preliminarmente, si osserva che l'istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall'art. 14 del Regolamento ed è pertanto proponibile ed ammissibile. Relativamente all'eccezione di improcedibilità sollevata dall'operatore, secondo cui la differenza di quantificazione operata tra la domanda di mediazione e la domanda di definizione, renderebbe improcedibili le richieste eccedenti perché per le stesse non risulterebbe esperito l'obbligo del preventivo tentativo di conciliazione, si ritiene non sia accoglibile. Le due domande, conciliazione e definizione, presentano piena identità di causa petendi e parziale identità del petitum, per cui non assume alcun rilievo la diversa quantificazione della somma richiesta nell'istanza di definizione rispetto a quella richiesta nell'istanza di conciliazione. Considerato che l'intera vicenda deve essere ricostruita sulla base di quanto dedotto e documentato in atti dalle parti, alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante non sono suscettibili di accoglimento per le motivazioni che seguono. Va premesso che nella procedura di definizione valgono le regole ordinarie sulla ripartizione dell'onere della prova fra le parti previste dal codice civile ed applicabili al rito ordinario. Ne consegue che, trattandosi nella maggior parte dei casi di fattispecie inerenti a rapporti contrattuali, la norma di riferimento sarà sempre quella di cui all'art. 1218 cod. civ. In base alla consolidata interpretazione giurisprudenziale di tale articolo, quindi, il creditore della prestazione, tipicamente l'utente, dovrà limitarsi a dedurre l'esistenza del contratto tra le parti ed il suo contenuto, mentre il debitore della prestazione, cioè l'operatore, dovrà fornire la prova del proprio adempimento, perché, in mancanza,



l'inadempimento o l'inesatto adempimento denunciati saranno confermati. L'operatore, non ha fornito alcuna giustificazione tecnica e/o giuridica relativamente alle continue interruzioni - totali e/o parziali - che hanno interessato i servizi di connettività sia voce sia dati, nonché alla ritardata riparazione dei predetti disservizi, ripetutamente segnalati dall'istante, non ha prodotto né il retrocartellino dei guasti e delle relative segnalazioni, né la documentazione relativa al traffico. Di contro, l'utente ha dato prova di aver effettuato ripetuti reclami nel tempo, a partire dal 24 gennaio fino all'ultimo del 15.05, nonché all'attivazione di una procedura di urgenza tesa a risolvere la reiterata problematica sorta in riferimento al servizio voce. Pertanto, è emerso che l'utenza in oggetto è stata interessata da un disservizio sia relativamente al servizio voce che dati. Per quanto attiene il servizio dati, il ripristino, come riferito dallo stesso utente, si è avuto solo in data 25/03, per cui va indennizzato il periodo intercorrente tra il 24.01 data del primo reclamo e il 25.03 data della risoluzione della problematica dati. In considerazione di ciò per la mancata fruizione del servizio dati all'utente è dovuto un indennizzo pari ad E 360,00 (6x60giorni) Relativamente al servizio voce, sono emersi due periodi temporali di disservizio. Il primo coincidente con il disservizio dati si è avuto dal 24.01 al 25.03, per un totale di giorni 60. Successivamente, in data 15.05, è stato sporto un ulteriore reclamo relativo ad una nuova interruzione del servizio a partire dal 15.05, protrattosi fino al 12.06 e risolto solo a seguito dell'instaurazione di una procedura di urgenza GU5 per un ulteriore periodo di disservizio di giorni 27. Pertanto il disservizio relativo al servizio voce ha avuto una durata di giorni 87 per un totale da indennizzare pari ad E. 522 (87x6) Per quanto concerne i presunti mancati pagamenti eccepiti dall'operatore, la relativa richiesta è da ritenersi inammissibile ai fini della definizione, sia perché non comprovata documentalmente, atteso che non sono state allegare richieste / messe in mora eventualmente trasmesse all'Utente, né tanto meno è stata allegata una scheda contabile con le precise imputazioni di costo. Per quanto concerne l'indennizzo per mancata risposta al reclamo, si ritiene possa accogliersi la richiesta di indennizzo per mancata risposta al reclamo ai sensi dell'art. 12 dell'Allegato A alla Delibera n. 347/18/CONS, e atteso il lasso di tempo trascorso, si riconosce la somma complessiva di euro 300,00 (trecento/00), computata nella misura massima.

DELIBERA

Articolo 1

1. Vodafone S.p.A., in accoglimento della domanda è tenuta a corrispondere all'istante, per le contestazioni di cui in parte motivata, un indennizzo complessivo di E. 1182,00 (millecento/82), oltre interessi legali dalla data di presentazione dell'istanza, entro il termine di 60 giorni dalla notifica del presente atto mediante assegno circolare e/o bonifico

2. Il presente provvedimento costituisce un ordine ai sensi e per gli effetti dell'articolo 98, comma 11, del d.lgs. 1° agosto 2003, n. 259.



3. È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito.

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.

La Relatrice del Comitato
Avv. Carolina Persico

La PRESIDENTE
Dott.ssa Carola Barbato

per attestazione di conformità a quanto deliberato
Il Dirigente ad interim
Dott.ssa Vincenza Vassallo