



**DETERMINA Fascicolo n. GU14/698732/2024**

**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 27/08/2024 acquisita con protocollo n. 0224025 del 27/08/2024

Vista la relazione istruttoria del Responsabile dell'istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

Posizione dell’istante: dal mese di febbraio 2023 la linea internet dell’istante presentava un cattivo funzionamento, con assenza totale per diverse ore della giornata; ragion per cui nel mese di aprile 2023, effettuava regolare disdetta del servizio; nonostante ciò la Vodafone continuava ad addebitare fatture. Detta circostanza veniva segnalata dapprima telefonicamente al servizio clienti e poi con reclamo a mezzo pec del 20/11/2023 mai evaso da controparte. L’istante per quanto indicato richiede: 1) indennizzo previsto dalle delibere agcom e/o dalla carta servizi e/o dalle cgc applicabili per malfunzionamento del servizio 2) storno e/o rimborso fatture per la parte del servizio non fruita per il periodo di disagio; 3) indennizzo per mancata risposta al reclamo; 4) pagamento delle spese di procedura in favore del rappresentante. La quantificazione dei rimborsi/indennizzi richiesti è di 567,00 €.

Posizione dell’operatore: Vodafone evidenzia, in primis, l’infondatezza delle richieste avanzate da parte ricorrente in quanto nessuna anomalia è stata riscontrata nell’erogazione del servizio a favore dell’utente. L’esponente, difatti, pone in rilievo che sui sistemi non sono presenti, nel periodo in contestazione, segnalazioni o ticket tecnici aventi ad oggetto eventuali disservizi o malfunzionamenti, come peraltro rilevabile dalla schermata acclusa. 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. Per tutto quanto sin qui esposto Vodafone Italia S.p.a. reitera le eccezioni più sopra indicate, contestando, altresì, le affermazioni dell'utente e, soprattutto, le richieste di indennizzo, storno e rimborso con conseguenziale, integrale, rigetto delle domande ex adverso avanzate in quanto infondate in fatto ed in diritto per i motivi esposti in narrativa. In via subordinata, infine, Vodafone richiede che nella denegata e sin da ora contestata ipotesi di accertamento di responsabilità, con conseguente condanna al pagamento di eventuale indennizzo, la somma oggetto di delibera venga stornata dall'importo totale insoluto, ad oggi pari all'importo di 139,70 €.

Motivazione: Si premette che il codice cliente inserito nel formulario a seguito dell'attività istruttoria è risultato errato, il procedimento viene sanato a mezzo del presente provvedimento, si precisa, difatti, che per mero errore materiale il delegato ha inserito un numero sbagliato all'interno del codice cliente Vodafone, e si evidenzia che il codice corretto è XXX, come da fattura allegata dal gestore. Ciò premesso, si osserva che l'istanza soddisfa gli ulteriori 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 dalla parte possono essere solo parzialmente accolte, come di seguito precisato. Le richieste di cui ai punti nr.1 e 2 vengono respinte in quanto la documentazione prodotta dall'utente e# risultata inidonea a soddisfare l'onere probatorio ex art. 2697 c.c. a norma del quale "Chi vuol far valere un diritto in giudizio deve provare i fatti che ne costituiscono il fondamento". L'istante lamenta infatti il malfunzionamento del servizio dal 01/02/2023 al 30/04/2023, per 89 giorni. Tuttavia mancano dati inerenti le presunte segnalazioni effettuate, e si ricorda che l'allegato A alla delibera n. 347/18/CONS, cosiddetta Delibera Indennizzi, all'articolo 14 così recita: "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 venire a conoscenza secondo l'ordinaria diligenza", pertanto non essendo presente nel fascicolo documentale alcuna traccia di segnalazione effettuata nei tre mesi successivi alla problematica, non è possibile riconoscere alcun indennizzo, anche alla luce della memoria dell'operatore che, viceversa, ha depositato la schermata dei retrocartellini, dove non è presente alcuna segnalazione da parte dell'utente. L'operatore, dunque, non appare esser stato messo in condizione di poter risolvere il disservizio al proprio cliente, né a tal scopo può essere addotta la presenza del reclamo, inviato diversi mesi dopo la risoluzione del problema. Vieppiù per il punto 2 mancano ulteriormente agli atti le fatture contestate ed il relativo eventuale pagamento. In tal modo non è possibile ricostruire se vi siano pendenze indebite intestate al sig. XXX, o in ogni caso evincere il versamento di ulteriori somme a favore della Vodafone S.p.A. In merito al punto 3, non essendo presente agli atti la risposta del gestore al reclamo inoltrato dal legale dell'istante, si accoglie quanto richiesto. L'istante ha difatti diritto all'indennizzo "per mancata o ritardata risposta ai reclami", di cui all'art. 12 dell'Allegato A alla Delibera n. 347/18/CONS per cui "L'operatore, se non fornisce risposta al reclamo entro i termini stabiliti dalla carta dei servizi o dalle delibere dell'Autorità, è tenuto a corrispondere al cliente un indennizzo pari ad euro 2,50 per ogni giorno di ritardo, fino ad un massimo di euro 300,00". Pertanto, alla luce delle ragioni sopra esposte, si ritiene che l'indennizzo da riconoscere all'utente, ai sensi del sopracitato art. 12, sia da riconoscere per 192 giorni dalla data 20/11/2023 (data di invio del reclamo), fino all'udienza di Conciliazione del 30/05/2024. Il tutto per l'importo computato nella misura massima di euro 300,00. Il punto 4 delle richieste viene respinto non essendo state documentate spese procedurali a carico del legale dell'istante ed essendo la procedura di Conciliaweb totalmente gratuita. Alla luce delle ragioni sopra esposte, si ritiene che l'indennizzo complessivo da riconoscere all'utente, ai sensi del sopracitato art. 12, sia di euro 300,00 ma da tale importo andrà detratta la somma di euro 139,70, insoluto pendente dell'istante e non contestato in tale sede.

#### DETERMINA

- Vodafone Italia SpA (Ho.Mobile - Teletu), in parziale accoglimento dell'istanza del 27/08/2024, è tenuta a versare in favore dell'istante la somma di euro 160,30 (centosessanta/30 €), maggiorato degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di definizione. La società Vodafone Italia S.p.A. è tenuta a comunicare a questo Ufficio l'avvenuto adempimento al presente provvedimento entro il termine di 60 giorni dalla notifica del medesimo. Ogni ulteriore richiesta è da intendere rigettata.

Il presente provvedimento costituisce un ordine ai sensi e per gli effetti dell'articolo 30, comma 12, del Codice.

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  
Vincenza Vassallo