



DETERMINA Fascicolo n. GU14/689724/2024

**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 della società XXX, del 03/07/2024 acquisita con protocollo n. 0184578 del 03/07/2024

Vista la relazione istruttoria del Responsabile dell’istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

POSIZIONE ISTANTE L’istante titolare di un contratto Vodafone Business relativo ad utenza fissa per i servizi voce e dati, lamenta di essere rimasto totalmente privo di entrambi i servizi dal 02.09.23, e nonostante avesse immediatamente segnalato il disservizio, il problema tecnico non veniva risolto. A causa del protrarsi del disservizio l’istante, in data 27/10/2023, fu costretto a richiedere il passaggio verso Tim. A seguito del perfezionarsi della migrazione, avvenuta il 03/11/2023, la linea venne riattivata. Vodafone emise fattura contenente gli importi del recesso anticipato. Chiede lo storno integrale delle fatture emesse durante il disservizio e dei costi di recesso anticipato, dovuti al disservizio, con contestuale ritiro della pratica di recupero del credito in totale esenzione costi; il Rimborso della fattura relativa al periodo di totale disservizio (dal 02/09/2023 al 03/11/2023); l’ Indennizzo per interruzione dei servizi Business, dal 02/09/2023 al 03/11/2023 quantificando un importo pari ad E. € 1488.

POSIZIONE OPERATORE L’operatore Vodafone S.p.A. ha depositato, ai sensi e nei termini di cui all’art. 16, comma 2 del Regolamento, una memoria difensiva, nella quale ha chiesto il rigetto della domanda avversarie in quanto infondata in fatto e in diritto e chiede il rigetto della domanda. eccependo 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 e nella fatturazione emessa e ad oggi insoluta per l'ammontare complessivo di euro 274,11 ed evidenziando la carenza di allegazione di prove a sostegno della domanda. Pertanto insiste nel rigetto della domanda non ravvisandosi elementi di responsabilità a carico del gestore. REPLICHE ISTANTE L'istante replica precisando di aver prontamente segnalato i disservizi ed insiste nell'accoglimento della domanda fondata in fatto ed in diritto nonché supportata da elementi probatori

Motivazione del provvedimento: Sulla base di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte non meritano accoglimento, per le ragioni di seguito precisate. Preliminarmente, si osserva che l'istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall'art. 14 del Regolamento. Nel merito, considerato che l'intera vicenda debba essere ricostruita sulla base di quanto dedotto e documentato in atti dalle parti, alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria svolta e vista la documentazione prodotta dalle parti, le richieste formulate dalla parte istante non possono essere accolte, in quanto non risultano suffragate da alcun elemento a sostegno valido a riconoscere alcun tipo di indennizzo. L'utente, non si è curato di allegare all'istanza idonea e pertinente documentazione a sostegno delle proprie doglianze, limitandosi ad indicare delle presunte segnalazioni telefoniche. Da formulario, infatti, l'utente lamenta malfunzionamenti sulla linea telefonica, assenza di connessione internet dal mese di settembre senza specificare, tuttavia le date dei pretesi disservizi. L'operatore ha negato il verificarsi di anomalie nell'erogazione dei servizi, depositando schermata dalla quale non si evince la presenza di alcuna segnalazione. Ne deriva, pertanto, che in assenza di idoneo reclamo riferito alle problematiche lamentate, la domanda non può essere accolta. La presenza di reclami o segnalazioni circa eventuali disservizi o altro, infatti, assume un peso determinante ai fini dell'accoglimento delle istanze e delle relative richieste indennitarie. Si richiama, a tal riguardo, l'approfondita raccolta di provvedimenti emanati dall'Agcom che confermano l'orientamento, ormai consolidato, secondo il quale gli indennizzi, nei casi in cui sia stata accertata l'effettiva responsabilità del gestore, devono essere riconosciuti a far data dalla prima segnalazione provata agli atti dalla parte istante (Delibere n. 38/12/CIR, n. 22/13/CIR, n. 89/15/CIR, n. 65/15/CIR, n. 22/16/CIR). Aggiungasi che con la Delibera n. 59/18/CIR l'Agcom, rigettando una domanda di indennizzo per disservizi, ha stabilito che: "viceversa, non si ritiene di accogliere le richieste sub III e IV in quanto al fascicolo non vi è prova che la società XXX, titolare del rapporto contrattuale con Telecom Italia S.p.A., abbia tempestivamente, ovvero in costanza di disservizio, segnalato la problematica all'operatore. Vero che l'onere della prova della risoluzione della problematica ricade sull'Operatore, ma è inconfutabile che sull'utente incombe l'onere della segnalazione del problema, come peraltro sancito dalla società in sede contrattuale e nella sua Carta dei servizi". Il tutto senza omettere di considerare che la presenza di reclami è, altresì, dirimente ai fini della delimitazione del periodo da reputare eventualmente indennizzabile. In una recentissima pronuncia, difatti, l'Agcom, pur accogliendo in modo parziale le richieste di indennizzo dell'utente, le ha circoscritte proprio sulla base della presenza dei reclami. Ebbene, tornando al caso in esame, a fronte del diniego dell'Operatore circa il rilevamento di disservizi della linea nel periodo in contestazione, era onere della parte istante dimostrare la corretta e tempestiva segnalazione delle problematiche lamentate. E ciò sia per consentire all'Operatore un immediato intervento teso a risolvere il disservizio sia per circoscrivere il periodo indennizzabile. Per contro, nel caso che ci interessa l'utente non ha fornito alcuna valida prova in merito, né ha specificato quanti sarebbero stati i giorni del preteso disservizio. Le predette carenze istruttorie impediscono, dunque, l'accoglimento della domanda. In considerazione di quanto sopra argomentato non si può che propendere per il rigetto integrale dell'istanza e delle richieste formulate dall'utente. La richiesta di indennizzo, pertanto, non merita accoglimento in quanto priva di qualsivoglia fondamento giuridico. Pertanto, alla luce di tutto quanto innanzi esposto, mancano, nel caso di specie, elementi utili a ritenere accoglibili le richieste dell'istante. Tutte le ulteriori richieste dell'istante sono da intendersi rigettate. In tal caso di rigetto, il valore del decisum è da considerarsi pari a zero

DETERMINA

CORECOM Campania, rigetta l'istanza della società XXX, del 03/07/2024, per i motivi di cui in premessa.

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