



AUTORITÀ PER LE  
GARANZIE NELLE  
COMUNICAZIONI

DELIBERA N. *68/2022*

(GU14/460158/2021)

### Il Corecom Campania

NELLA riunione del Il Corecom Campania del 17/03/2022;

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*” e ss.mm.ii.;

VISTA l’istanza di [REDACTED]  
[REDACTED] del 27/09/2021;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

#### 1. La posizione dell’istante

1. La posizione dell’istante : Cliente con n.4 utenze mobili e diverse utenze fisse. Codice cliente: 7.2190053 istanza istruita per malfunzionamento telefonico da ottobre 2018 a fine contratto ovvero agosto 2019 Diversi reclami telefonici via fax e pec a cui non è stato fornito riscontro e soprattutto risolto il problema ALTRO RECLAMO PER I TELEFONI MXWALL CHE SI RESETTANO CONTINUAMENTE E CHE RISULTANO NON FUNZIONARE BENE E PER PROBLEMI DI RICEZIONE CON I



CELLULARI VODAFONE NEGLI UFFICI E NEGLI SPAZI ADIACENTI, segnalazione di lentezza ADSL e problemi di chiarezza nelle telefonate. Reclami scritti inviati a Vodafone: 9/11/2018 via PEC e FAX Diffida extragiudiziale per mancato funzionamento del servizio e degli apparati telefonici fisso e mobile il 13/05/2019 CONTESTAZIONE SERVIZIO TELEFONICO E INTERNET CODICE CLIENTE: 7.2190053 - I TELEFONI MXWALL SI RESETTANO CONTINUAMENTE E RISULTANO NON FUNZIONARE ADEGUATAMENTE IN FASE DI UTILIZZO. CI SONO DIVERSI PROBLEMI DI RICEZIONE CON I CELLULARI VODAFONE NEGLI UFFICI E NEGLI SPAZI ADIACENTI. SI RISCONTRA LENTEZZA ADSL E PROBLEMI DI COMPRESIBILITA' NELLE TELEFONATE A CAUSA DI SCARSO SEGNALE DI RETE. VI SEGNALO CHE DA CIRCA 15 GIORNI TUTTE LE TELEFONATE AI FISSI SI INTERROMPONO DOPO CIRCA 15 SECONDO, VI SEGNALO CHE LA LINEA DATI NEGLI ULTIMI 20 GIORNI SPESSO RISULTA INATTIVA, NELLO STESSO MOMENTO SMETTONO DI FUNZIONARE ANCHE I TELEFONI. il 25/05/2019 pur essendoci un reclamo in corso è stata sospesa la linea, fatto reclamo via fax e pec il 28/05/2019 La linea è stata riattivata solo dopo 20 giorni Nessun reclamo ha ricevuto un adeguata risposta e soprattutto non hanno risolto il problema Richiediamo indennizzo per malfunzionamento della linea telefonica da ottobre 2018 a fine contratto ovvero agosto 2019 indennizzo per malfunzionamento della linea dati da ottobre 2018 a fine contratto ovvero agosto 2019 indennizzo per malfunzionamento della linea telefonica mobile da ottobre 2018 a fine contratto ovvero agosto 2019 indennizzo per illecita sospensione della linea telefonica e dati dal 25/05/2019 al 15/06/2019 indennizzo per mancata risposta al reclamo del 09/11/2018 indennizzo per mancata risposta al reclamo del 28/05/2019 per illecita sospensione indennizzo per mancato utilizzo di un bene/servizio a corredo di un contratto ovvero i telefoni voip maxwell - Richieste: Richiediamo indennizzo per malfunzionamento della linea telefonica da ottobre 2018 a fine contratto ovvero agosto 2019 indennizzo per malfunzionamento della linea dati da ottobre 2018 a fine contratto ovvero agosto 2019 indennizzo per malfunzionamento della linea telefonica mobile da ottobre 2018 a fine contratto ovvero agosto 2019 indennizzo per illecita sospensione della linea telefonica e dati dal 25/05/2019 al 15/06/2019 indennizzo per mancata risposta al reclamo del 09/11/2018 indennizzo per mancata risposta al reclamo del 28/05/2019 per illecita sospensione indennizzo per mancato utilizzo di un bene/servizio a corredo di un contratto ovvero i telefoni voip maxwell.

## **2. La posizione dell'operatore**

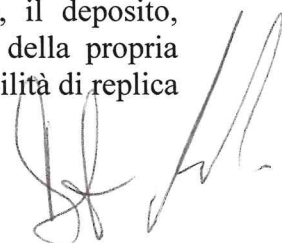
2. La posizione dell'operatore: Vodafone con memoria depositata in data 28.12.2021, in via preliminare ha evidenziato l'infondatezza, in fatto oltre che in diritto, delle richieste avanzate da parte ricorrente in quanto nessuna anomalia è stata riscontrata nell'erogazione del servizio a favore dell'utente. Ha eccepito la carenza di prove a sostegno delle date effettive relative all'inizio ed alla fine dell'asserito periodo di disservizio subito dall'istante che si è limitato ad indicare un arco temporale, asseritamente decorrente dal mese di ottobre 2018 ad agosto 2019, nel quale si sarebbero

verificate varie tipologie di disservizi che, semplicemente, ha elencato in via del tutto generica. Vodafone, pertanto, ha contestato le asserzioni della parte istante e confermato di aver compiuto quanto di spettanza in relazione alla erogazione dei servizi domandata avendo mantenuto la linea attiva e correttamente funzionante sui propri sistemi. Vodafone ha rilevato che l'utente alcuna prova ha prodotto a sostegno della propria tesi che possa, 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. Sotto il profilo amministrativo e contabile Vodafone ha precisato che l'utente è attualmente disattivo e risulta essere tuttora presente un insoluto di euro 1.811,00. Ha concluso 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. In via subordinata, infine, Vodafone ha richiesto 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 euro 1.811,00.

### 3. Motivazione della decisione

Sulla base dell'istruttoria svolta dall'avv. [REDACTED] preliminarmente si fa rilevare che la prima udienza della presente definizione era stata comunicata alle parti e fissata al 22.02.2022. A tale udienza per la parte istante è stato presente il dott. [REDACTED] il quale comunicava di non avere avuto notizie della seduta (la mail indicata è quella della parte istante che ricevuta la data di udienza non si è curata di comunicarlo al dott. [REDACTED] e chiedeva rinvio per depositare la delega. Il rinvio veniva concesso al 2 marzo 2022. In data 23.2.22 veniva depositata la delega e domanda di "riaprire i termini per il deposito di memoria di replica" causa problema, non provato, alla piattaforma che non avrebbe consentito il ricevimento della mail e l'informazione della memoria depositata dall'operatore. Alla udienza del 2.3.2022 durante la accesa, lunga discussione il dott. [REDACTED] parlava di un verbale di accordo sottoscritto fra l'istante e la Vodafone. Di tale verbale del 23.06.2021 non è fatta alcuna menzione né nel formulario della Conciliazione del 21.07.2021, né nel formulario della definizione del 27.09.2021. Pertanto trattandosi di fatti nuovi il delegato della Vodafone non ha consentito il deposito. Chiusa la discussione il dott. [REDACTED] dunque fuori udienza, ha depositato il verbale del 23.6.2021 e n. 4 bonifici. Al fine di potersi pronunciare sull'ammissibilità di detti nuovi elementi e documenti, si ritiene opportuno ripercorrere analiticamente le previsioni regolamentari relative, in modo da poterne agevolmente osservare vecchi e nuovi principi informanti e, dunque, la sottesa rinnovata ratio. Muovendo dall'attualità, la nuova versione del Capo III dedicato alla 'Definizione delle controversie' interno al Regolamento di procedura di cui alla Delibera n. 203/18/CONS come modificata e integrata con Del. n. 353/19/CONS, prevede all'art. 14, 3° comma che: "A pena di irricevibilità, l'istanza con cui viene deferita al Corecom la risoluzione della controversia è presentata mediante compilazione del modello GU14 e contiene, a pena di inammissibilità, le medesime informazioni di cui

all'articolo 6, comma 1, oltre agli estremi del verbale di mancata conciliazione o di soluzione parziale della controversia e, ove previsto, copia dello stesso". Nell'istanza devono essere altresì indicati gli eventuali reclami presentati in ordine all'oggetto della controversia e i documenti che si allegano. A seguire, una volta avviato il procedimento di definizione che risulti, evidentemente, ricevibile e ammissibile, in base al rinnovato art. 16, comma 2, del Regolamento in esame: "Gli operatori convenuti hanno facoltà di presentare memorie e depositare documenti, a pena di irricevibilità, entro il termine di quarantacinque giorni dalla comunicazione di avvio del procedimento. Entro i successivi venti giorni, sempre a pena di irricevibilità, le parti possono presentare le proprie memorie di replica. I documenti depositati ai sensi del presente comma sono contestualmente resi disponibili alla controparte per via telematica. ...". La richiesta completezza dell'istanza introduttiva del procedimento di definizione è ulteriormente ribadita laddove l'art. 18, comma 2, del nuovo Regolamento di procedura ex Del. 203/18/CONS, recita: "La documentazione caricata sulla piattaforma in occasione della precedente procedura conciliativa può essere presa in considerazione dal Responsabile del procedimento, ai fini dell'istruttoria, qualora la mancata allegazione nel corso della procedura di definizione sia dipesa da errore scusabile dell'istante". La disamina, pertanto, di ciò che per comprovata sventura parte istante potrebbe non aver allegato nel secondo procedimento, è prevista come mera facoltà da parte del Corecom e ciò, si può facilmente dedurre, dipende dal fatto che il Responsabile del procedimento, in caso di una propria determinazione in tal senso, si trova sostanzialmente ad istruire il procedimento consapevole dell'ignoranza da parte del convenuto di dati e informazioni cruciali rispetto alle pretese del ricorrente e orientando, quindi, le proprie valutazioni secondo un innaturale senso di squilibrio tra le parti di cui dovrebbe, invece, essere assoluto imparziale garante. Se è vero, inoltre, che la differenza sostanziale tra 'primo' e 'secondo' procedimento esperibile dinanzi al Corecom risiede proprio nella possibilità di transazione, pressoché immediata raggiungibile col primo iter grazie alla connotazione altamente informale dello stesso e nella componente squisitamente documentale, invece, tipizzante il secondo procedimento, sulla cui esclusiva base, appunto, l'adito Corecom può eventualmente fondare il provvedimento di definizione da emanare, nulla di più naturale vi è da ravvisare nella prevista necessità della contemporanea presentazione da parte dell'interessato dell'istanza GU14 e di tutta la documentazione a sostegno delle proprie tesi, per il cui puntuale corredo, come è noto, ha a propria disposizione ben tre mesi di tempo dal mancato accordo. Diversamente opinando, ove l'istante potesse allegare documentazione anche in fase di controdeduzioni, ci si troverebbe dinanzi all'incomprensibile posizione di raddoppiato vantaggio del ricorrente rispetto all'operatore atteso che solo il primo avrebbe due momenti di difesa, fruibili tanto in occasione del deposito dell'istanza che, appunto, in sede di replica. Si comprende allora come correttamente il rinnovato legislatore abbia sgombrato il campo dai possibili dubbi interpretativi eventualmente ascrivibili al previgente assetto regolamentare stabilendo che, a fronte della presentazione di un'istanza di definizione, all'operatore e (solo ad esso) sia concesso, nel termine dei 45 giorni dall'avvio del procedimento, il deposito, unitamente alla memoria difensiva, dei fatidici documenti a sostegno della propria posizione, mentre, a seguire, ad entrambe le parti spetti la residuale possibilità di replica



entro i successivi venti giorni. In questo modo, il nuovo Regolamento ha sic et simpliciter ulteriormente onorato la necessità di garanzia di parità di chances difensive tra le parti anche all'interno dei procedimenti ADR, ponendo definitivamente le basi per una dinamica dialettica più equilibrata possibile tra le stesse riconoscendo come, se da un lato è giusto che l'interessato debba avere la possibilità di ottenere soddisfazione rispetto ad una propria posizione soggettiva di svantaggio enucleando nell'istanza i motivi alla base della propria ritenuta doglianza e suffragando le proprie ragioni con quanta più documentazione valuti utile sottoporre all'evidenza dell'adito Corecom, sia da ritenersi di pari dignità normativa la necessità di tutela del diritto dell'operatore convenuto di poter spiegare le proprie contrapposte tesi attraverso l'esibizione, a sua volta, sia di memorie che di documenti, in modo che ognuno dei due, di fatto, abbia la possibilità di replicare a quanto dedotto dall'altro, ma giammai di 'rilanciare' in maniera "sleale" rispetto alla controparte. Da una simile impalcatura normativa costruita attorno all'incontrovertibile diritto al giusto contraddittorio, pertanto, non si ritengono ravvisabili elementi di dubbio alcuno circa il fatto che la documentazione prodotta da parte istante, non in sede di replica, ma addirittura dopo esser stata chiusa l'udienza con esito negativo, non possa essere presa in considerazione ai fini istruttori in quanto depositata tardivamente rispetto al previsto momento del deposito dell'istanza. Per quanto precede, i documenti depositati dall'odierno istante, a chiusura della udienza non possono essere presi in esame al fine della definizione della res controversa e ciò anche in ragione dell'ulteriore circostanza, che l'istante nulla ha spiegato in merito ad eventuali circostanze dilatorie che avrebbero, eventualmente, consentito a questo organismo di ritenerle 'scusabili'. Peraltro, non possono interpretarsi al caso di specie le norme regolamentari sopra richiamate in maniera meno rigida in quanto l'istante nell'istanza di definizione non ha fatto alcuna menzione dei documenti tardivamente depositati. Nel caso di specie la documentazione prodotta solo a chiusura udienza è da considerarsi comunque tardiva, atteso che nell'istanza di definizione, né in quella di conciliazione, sono presenti indicazioni rispetto ai documenti prodotti e agli elementi in essa indicati. In ogni caso dalla lettura del verbale di accordo 23.6.2021 depositata risulta un iban diverso da quello riportato sui bonifici depositati che, quindi non provano il pagamento di quanto accordato. Inoltre, nei bonifici non si rinviene il codice cliente ma si riporta solo i dati del verbale. I documenti depositati tardivamente non sono comunque idonei a provare quanto eccepito da parte istante per la prima volta in udienza del 2 marzo 2022. Passando al merito dell'istanza le richieste in essa formulate possono trovare parziale accoglimento, come di seguito precisato. L'istante lamenta un disservizio, in via del tutto molto generica da ottobre 2018 ad agosto 2019 ma, come si precisa nei reclami, non si è trattato di interruzione continua per 10 mesi, ma di un malfunzionamento con lentezza di segnale. Pertanto, in mancanza di una quantificazione nella istanza della richiesta economica si ritiene congruo un indennizzo di cui all'art.6, in combinato disposto con l'articolo 3, comma 1 del Regolamento indennizzi (allegato A alla delibera n. 347/18/CONS) nella misura di euro 6,00 pro die. L'indennizzo viene considerato per complessivi 220 giorni, computati in riferimento al periodo compreso dal 24 dicembre novembre 2018 (data in cui è stata inviata la pec di reclamo oltre g.45) al 1° agosto 2019 data di disattivazione della linea, per l'importo complessivo di € 1.320,00 (milletrecentoventi,00). La richiesta di mancata risposta al reclamo, inviata tramite pec,

in data 09.11.2018, non risulta accoglibile, in quanto è assorbita dall'indennizzo previsto per la domanda principale di cui sopra. Si precisa però che l'istante si è reso moroso nei confronti della Vodafone, fino ad oggi, per un importo complessivo di € 1.811,00. L'importo riconosciuto all'istante è, pertanto, compensato dalla sua morosità fino ad € 1.811,00. La differenza pari ad € 491,00, quale residua morosità, va versata da parte dell'istante in favore della Vodafone Italia SPA;

## **DELIBERA**

### **Articolo 1**

1. Accoglie parzialmente l'istanza dell' [REDACTED] del 27.09.2021 per tutte le motivazioni di cui in premessa. L'istante [REDACTED] è tenuta a rimborsare alla Vodafone Italia SPA l'importo totale di €. 491,00, (quattrocentonovantuno,00), quale residua morosità, come in motivazione, entro il termine di 60 gg. dalla data di notifica della presente delibera.
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.

4. Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio entro 60 giorni dalla notifica dello stesso atto.

La presente delibera è notificata alle parti e pubblicata sul sito *web* dell'Autorità.

IL PRESIDENTE  
Dott. Domenico Falco



IL DIRIGENTE AD INTERIM  
Dott. Alfredo Aurilio

