

**DELIBERA N. 94/21/CIR**

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA  
OTTICA DE MARCH DI D./VODAFONE ITALIA S.P.A.  
(GU14/398786/2021)**

**L'AUTORITÀ**

NELLA riunione della Commissione per le infrastrutture e le reti del 16 settembre 2021;

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 modificato, da ultimo, dalla delibera n. 347/18/CONS;

VISTA la delibera n. 223/12/CONS, del 27 aprile 2012, recante “*Adozione del nuovo Regolamento concernente l’organizzazione e il funzionamento dell’Autorità*”, come modificata, dalla delibera n. 696/20/CONS e, da ultimo, dalla delibera 238/21/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 *Regolamento*, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 353/19/CONS;

VISTA l’istanza dell’utente Ottica De March di D., del 24 febbraio 2021;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

### 1. La posizione dell'istante

L'istante, titolare dell'utenza telefonica *business* n. 0427799xxx, nel corso della procedura ha rappresentato quanto segue:

a. l'utente, cliente TIM, in data 31 luglio 2020, ha sottoscritto il contratto di adesione all'offerta *One Net P.IVA* di Vodafone, chiedendo la portabilità del numero;

b. in data 18 agosto 2020 è stato espletato il passaggio al nuovo operatore e tuttavia l'istante, malgrado i successivi interventi tecnici di Vodafone, non ha potuto usufruire del servizio per il quale ha sottoscritto il contratto, subendo altresì il malfunzionamento di tutta la strumentazione collegata ai servizi e alle linee telefoniche, tra i quali il registratore di cassa, il telesagomatore lenti, il personal computer e l'impianto di allarme telefonico;

c. parte istante ha dichiarato che i malfunzionamenti e i conseguenti disagi si sono protratti sino alla fine del mese di settembre;

d. attesa l'irreperibilità dei tecnici di Vodafone, che peraltro non erano stati in grado di risolvere i disagi generati dall'installazione della nuova Vodafone *station*, l'istante si è rivolto a tecnici informatici di propria fiducia per il ripristino della funzionalità dei servizi. A seguito dell'intervento tecnico, è stato rilevato: "1- mancato funzionamento della Vodafone Station; 2- non sufficiente copertura di rete mobile; 3- la differente classe su cui opera la Vodafone Station rispetto alla LAN interna; 4- blocco del back up su rete mobile (che ha comportato la deviazione chiamata su un cellulare della dipendente); 5- il mancato ricevimento delle chiamate da operatori diversi da Vodafone (Wind, Tre, Tim, Iliad etc che ricevevano un messaggio di NUMERO INESISTENTE!); 6- l'interruzione chiamate anche da e verso Vodafone dopo solo 1-2 minuti di conversazione; 7- mancato funzionamento del segnale VOCE anche con conversazione attiva; 8- assenza di connessione Internet; 9- non funzionamento delle connessioni WiFi relative alla strumentazione aziendale; 10- errata configurazione degli indirizzi IP interni; 11- perdita delle configurazioni delle stampanti e di altri dispositivi aziendali collegati al router; 12- non funzionamento dei Pc e dei Software Gestionali e dei punti cassa; 13- riconfigurazione della linea da analogica a VOIP; 14- ripristino dei collegamenti cavo dall'uscita Tel1 del Router Vodafone alle postazioni Tel/fax (ora distanti ben 20m!); 15- non funzionamento e riconfigurazione con tecnici ZEISS della strumentazione per la calibrazione e telesagomatura delle lenti; 16- ripristino con intervento della società di servizi di sicurezza e allarme rimasti per giorni e giorni disattivati a causa del non funzionamento del trasferimento chiamata".

In base a tali premesse, parte istante ha avanzato le seguenti richieste:

i. la liquidazione di un indennizzo per un importo pari a euro 18.289,15 (diciottomiladuecentottantanove/15).

## 2. La posizione dell'operatore

L'operatore Vodafone Italia S.p.A., nell'ambito del contraddittorio, ha rappresentato che in data 18 agosto 2020 è stata espletata la migrazione della linea 0427799xxx, nelle tempistiche contrattuali, atteso che la PDA è stata sottoscritta dall'utente il 31 luglio 2020.

L'operatore, a seguito di segnalazione dell'istante e del GU5 presentato il 25 agosto 2020, ha aperto in data 26 agosto un *trouble ticket*, chiuso il giorno successivo, 27 agosto, con il perfezionamento del collaudo della linea e la conferma del corretto funzionamento da parte dell'utente (confermato anche nel fascicolo GU5, poi archiviato per servizio attivo).

Al riguardo, Vodafone ha evidenziato che il *ticket* è stato gestito nei tempi di lavorazione previsti dalla Carta del Cliente e che nei propri sistemi non risultano ulteriori segnalazioni tecniche.

Vodafone ha, poi, contestato tutte le richieste di indennizzo/risarcimento associate alla mancata fruizione della linea dati e fissa e relative a questioni diverse e non rientranti nella fattispecie indennitaria di cui all'art. 6 del *Regolamento sugli indennizzi*, che limita l'indennizzo ai servizi principali forniti dal gestore. Tali contestazioni, ha sottolineato Vodafone, rientrano invero in un più ampio *genus* di danno che esula dalla competenza dell'Autorità.

L'operatore ha evidenziato, infine, che nel contratto sottoscritto è specificato che si tratta di linea mononumero, senza centralino né teleallarme.

Sulla base di quanto rappresentato, Vodafone ha chiesto il rigetto *in toto* delle richieste dell'istante.

## 3. Motivazione della decisione

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante possono trovare parziale accoglimento, come di seguito precisato.

In via preliminare, si fa presente che in sede di conciliazione, l'operatore TIM (*donating*) ha chiesto l'estromissione dal procedimento in quanto estraneo ai fatti contestati. Parte istante ha accolto la proposta, rinunciando al prosieguo del procedimento nei confronti di TIM.

Nel merito, occorre rilevare che i disservizi lamentati dall'istante a far data dalla migrazione della linea in Vodafone, avvenuta il 18 agosto 2020, non hanno avuto pronta risoluzione, attesa la necessità di ripetuti interventi tecnici da parte dell'operatore *recipient*, che non avrebbero avuto ragion d'essere laddove le criticità lamentate dalla parte istante, sin dal 21 agosto 2020, fossero state effettivamente risolte.

Sul punto, si deve evidenziare che il protrarsi del disservizio ha, di fatto, indotto l'utente a far ricorso all'intervento di tecnici esterni al fine di poter ripristinare la funzionalità dei servizi, indispensabili per lo svolgimento delle attività dell'esercizio commerciale. Occorre rilevare, tuttavia, che le pretese risarcitorie formulate da parte istante, con specifico riferimento al ristoro dei costi sostenuti e alla liquidazione del danno, esulano dalle competenze dell'Autorità.

Invero, parte istante ha dettagliato, nelle memorie depositate nel fascicolo, l'indennizzo di cui al punto i., rideterminandolo come segue: a. rimborso di euro 98,36 relativo alla fattura Vodafone per il periodo dei disservizi e di mancato utilizzo degli stessi; b. rimborso della fattura di Zeiss di euro 170,00 relativo al canone mensile per il mese in cui Ottica De March è stata impossibilitata a utilizzare il telesagomatore e gli strumenti per gli ordini telematici; c. fattura del tecnico informatico di euro 660,00; d. spese di assistenza nella procedura conciliativa, euro 300,00; e. indennizzo di euro 17.060,79 per danno economico nel periodo di disservizio (06 agosto - 30 settembre 2020).

Le sopra citate richieste non possono, tuttavia, che essere valutate esclusivamente alla luce del *Regolamento sugli indennizzi*.

Tanto premesso, si ritiene che la richiesta di rimborso della fattura Vodafone di cui al sottopunto a., non possa trovare accoglimento, atteso che, sebbene siano lamentati dall'utente un malfunzionamento del servizio voce e connessione dati, da alcune fatture depositate al fascicolo dall'operatore Vodafone emerge che i servizi telefonici sono stati comunque erogati e fruiti, seppur parzialmente, dall'istante.

Per quanto concerne le richieste di rimborso delle fatture e di indennizzo per danno economico di cui ai sottopunti b., c. ed e., le stesse non possono essere accolte, in quanto afferenti al risarcimento del danno, domanda che non può trovare accoglimento in questa sede, se non in termini di corresponsione degli indennizzi di cui al Regolamento approvato con delibera n. 73/11/CONS, come modificato, da ultimo, dalla delibera n. 347/18/CONS.

Infine, la richiesta di rimborso delle spese di procedura di cui al sottopunto d. non può trovare accoglimento, considerato che la procedura di risoluzione delle controversie tramite la piattaforma ConciliaWeb è completamente gratuita.

Ciò premesso, può riconoscersi il diritto dell'istante alla corresponsione di un indennizzo proporzionato ai disservizi subiti per l'interruzione del servizio dati e il malfunzionamento del servizio voce, imputabili alla società Vodafone. L'operatore, pertanto, sarà tenuto alla liquidazione dell'indennizzo, per l'interruzione del servizio dati, ai sensi dell'articolo 6, comma 1, in combinato disposto con l'articolo 13, commi 2 e 3, del *Regolamento sugli indennizzi* secondo il parametro di euro 16,00 *pro die*, da computarsi per il numero complessivo di giorni 40, dal 21 agosto 2020 (data del primo reclamo) al 30 settembre 2020 (data di risoluzione della problematica, come dichiarato da parte istante). Vodafone dovrà, altresì, corrispondere all'istante, per il malfunzionamento del servizio voce, l'indennizzo di cui all'articolo 6, comma 2, in combinato disposto con l'articolo 13, comma 3, del *Regolamento sugli indennizzi* secondo il parametro di euro 6,00 *pro die*, da computarsi per il medesimo periodo di giorni 40 (21 agosto - 30 settembre 2020).

UDITA la relazione del Commissario Enrico Mandelli, relatore ai sensi dell'articolo 31 del *Regolamento per l'organizzazione e il funzionamento dell'Autorità*;

## **DELIBERA**

### **Articolo 1**

1. L'Autorità accoglie parzialmente l'istanza della società Ottica De March di D. nei confronti di Vodafone Italia S.p.A. per le motivazioni di cui in premessa.

2. La società Vodafone Italia S.p.A. è tenuta a corrispondere in favore dell'istante, entro sessanta giorni dalla notifica del provvedimento e secondo le modalità in istanza, i seguenti importi maggiorati degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza:

- i. euro 640,00 (seicentoquaranta/00) a titolo di indennizzo per l'interruzione del servizio dati;
- ii. euro 240,00 (duecentoquaranta/00) a titolo di indennizzo per il malfunzionamento del servizio voce.

3. La società Vodafone Italia S.p.A. è tenuta, altresì, a comunicare a questa Autorità l'avvenuto adempimento alla presente delibera entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

4. 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.

5. 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.

Roma 16 settembre 2021

**IL PRESIDENTE**  
Giacomo Lasorella

**IL COMMISSARIO RELATORE**  
Enrico Mandelli

Per attestazione di conformità a quanto deliberato  
**IL SEGRETARIO GENERALE**  
Giulietta Gamba