

DELIBERA N. 164/2022/CRL/UD del 04/08/2022
DXXX SRL / VODAFONE
(ISTANZA LAZIO/D/803/2017)

IL CORECOM DELLA REGIONE LAZIO

Nella riunione del 04/08/2022;

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*”;

VISTO l’Accordo quadro tra l’Autorità per le Garanzie nelle comunicazioni, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome, sottoscritto in data 28 novembre 2017, approvato con Deliberazione n. 395/17/CONS;

VISTA la Convenzione per l’esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni, sottoscritta tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni ed il Comitato regionale per le comunicazioni del Lazio il 5 marzo 2018;

VISTA la Legge della Regione Lazio 28 ottobre 2016, n. 13, istitutiva e disciplinante l’organizzazione ed il funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (Corecom);

VISTA la Deliberazione n. 173/07/CONS del 19 aprile 2007, recante “*Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti*”, di seguito, “Regolamento”;

VISTA la Deliberazione n. 73/11/CONS del 16 febbraio 2011, recante “*Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori*”;

VISTA l’istanza della società Dxxx S.r.l. di cui al prot. D5329 del 21.09.2017;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’istante.

L'istante, con istanza di definizione del 21.09.2017, lamentava nei confronti di Vodafone Italia Spa malfunzionamenti e sospensioni/interruzioni del servizio, modifiche contrattuali.

Nel procedimento, negli atti difensivi e nel corso dell'audizione l'istante ha dedotto quanto segue:

- in data 29.09.2009 stipulava con la Vodafone Omnitel N.V. un contratto di abbonamento aziendale per la Fornitura dei servizi di telecomunicazione, rete fissa e connessione internet;
- nel mese di dicembre 2016 la Dxxx Srl si è trovata ad essere impossibilitata ad utilizzare i servizi di Vodafone per continui malfunzionamenti e disservizi della rete (rallentamento del traffico dati e successivo blocco totale del servizio), segnalati in data 2.12.2016 con il reclamo telefonico n. 342xx e in data 05.12.2016 con il reclamo n. 7482097.
- in data 21.12.2016 la Dxxx Srl inviava formale diffida al ripristino dei servizi di rete che si perfezionava solo un mese e mezzo, come da comunicazione dell'operatore dell'11.01.2017 e del 19.01.2017;
- successivamente, nei primi giorni di febbraio 2017 l'utente lamentava che la rete continuava a non funzionare, con totale assenza di connessione ad internet;
- in data 7.02.2017 interveniva un tecnico di fiducia della Dxxx Srl il quale accertava la modifica da parte di Vodafone dell'indirizzo IP (da 37.159.184.234 a 93.145.247.41);
- la modifica dell'IP effettuata da Vodafone aveva provocato per il Tecnico incaricato dalla Dxxx la necessità di una riconfigurazione totale dell'interfaccia per ripristinare la connettività della sede della società;
- tale modifica era avvenuta senza alcuna preventiva comunicazione al cliente ed aveva posto l'istante nell'impossibilità oggettiva di poter svolgere la propria attività.;
- in data 02.03.2017 l'utente riportava un ulteriore blocco del servizio rete con impossibilità di qualsivoglia collegamento, al quale seguiva in data 03.03.2017 una nuova diffida al ripristino del servizio.
- in data 21.06.2017 si svolgeva il tentativo di conciliazione che si concludeva con esito negativo. La Vodafone adduceva un sovraccarico di linea, contestato dall'istante in quanto mai rilevato dall'operatore prima di tale momento.
- A fronte di tale premesse La Società Dxxx Srl chiedeva di accertare e condannare:
- Vodafone Italia SpA a pagare in favore della Dxxx Srl un equo indennizzo di euro 3.000,00 o nella maggior somma che verrà stabilita considerato il malfunzionamento rete dal 05.12.2016 al 5.03.2017;
- l'operatore al rimborso delle seguenti fatture nn.AH022117047 dell'8.02.2017 di € 5.109,81 per il periodo 10.12.2016 – 3.02.2017 e AH05795793 del 6.04.2017 di € 6.664,15 per il periodo 4.02.-31.03.2017 emesse da Vodafone nel periodo indicato del disservizio (dicembre 2016, febbraio e marzo 2017);
- Pagamento delle spese legali.

2. La posizione dell'operatore Vodafone Italia Spa

Con memoria difensiva depositata in data 24.10.2017, la Vodafone Spa evidenziava l'infondatezza delle richieste avanzate dell'istante, in fatto ed in diritto.

In primis, l'operatore rilevava di aver immediatamente gestito le segnalazioni pervenute dalla Drewo, effettuando le verifiche richieste, come fa presente nella missiva del 19.01.2017, attestante l'avvenuta chiusura positiva della segnalazione aperta.

Inoltre, l'operatore fa presente di aver applicato uno sconto del 50% sul canone connettività per il link n. 2581434 con piano Vodafone Rete Unica su Misura per la durata di 2 rinnovi, per un importo scontato complessivo di euro 350,00.

L'operatore, con missiva del 16.02.2017, comunicava la risoluzione della problematica lamentata dal cliente, seppur non ritenuta imputabile all'operatore stesso.

Successivamente, con mail del 14.03.2017 e del 28.03.2017 comunicava alla Drewo Srl i codici di migrazione necessari per avviare un'eventuale procedura di migrazione verso altro gestore telefonico, facendo presente che la portabilità verso altro operatore sarebbe avvenuta senza alcun costo afferente il corrispettivo per il recesso anticipato.

Nel merito, l'operatore, relativamente alla richiesta di indennizzo di euro 3.000,00, eccepiva che, in base a quanto stabilito dalla Delibera 173/07/CONS, all'articolo 19, comma 4, l'Autorità, ove riscontri la fondatezza dell'istanza, può condannare l'operatore ad effettuare rimborsi di somme risultate non dovute o al pagamento di indennizzi nei casi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, nonché dai casi individuati dalle disposizioni normative o di delibere dell'Autorità. Da ciò deriva l'inammissibilità di ogni richiesta risarcitoria del danno, poiché ritenuta espressamente esclusa dalla normativa Agcom, e della richiesta avanzata a titolo di indennizzo da parte della Dxxx S.r.l., da qualificarsi come effettiva richiesta di risarcimento del danno.

Ulteriormente Vodafone rappresenta la mancanza di una qualsiasi imputazione ad una specifica norma del Contratto, della Carta dei servizi, nonché delle Delibere AGCOM, così, come richiesto, invece, dalla suddetta Delibera 173/07/CONS, ed eccepisce, inoltre, che parte istante non ha prodotto prove a sostegno della propria tesi che possano, conseguentemente, comportare una dichiarazione di responsabilità del gestore.

In merito alla richiesta afferente il rimborso delle fatture AH02217047 e AH05795793, Vodafone evidenzia la presenza di costante e regolare traffico telefonico effettuato dalle numerazioni oggetto del contratto avente codice cliente 7.102xxx.

L'operatore conclude richiedendo il rigetto della richiesta di rimborso delle fatture e precisa che l'utente risulta attivo e che non è presente alcun insoluto.

3. La memoria difensiva dell'istante

La memoria difensiva depositata in data 26.10.2017 dalla la Drewo Srl non potrà essere presa in considerazione ai fini della presente decisione in quanto depositata fuori dal termine previsto.

4. La replica dell'istante

Nella replica dell'istante depositata in data 03.11.2017, lo stesso ribadiva quanto dedotto nei documenti antecedenti e replicava alla memoria avversaria sui punti riguardanti:

la responsabilità contrattuale di Vodafone per il disservizio ed il ritardo nell'intervento e nella risposta alle segnalazioni;

la legittimità del rimborso delle fatture, poiché il traffico risultante sulle stesse riguarda le Sim utilizzate dai dipendenti esterni alla Dxxx che operano sul territorio nazionale, mentre il disservizio si era verificato sulla linea fissa e dati relativa alla sede della società;

la legittimità della richiesta di indennizzo.

Confermando le proprie richieste e insistendo per l'integrale accoglimento delle stesse così come formulate con l'istanza di definizione.

5. L'esito dell'udienza di definizione.

All'udienza di definizione tenutasi il 20.12.2017 ex art. 16, comma 4 regolamento di cui alla Delibera 173/07/CONS, il gestore Vodafone Italia Spa per spirito conciliativo, tenuto conto della somma di euro 350 già corrisposta all'utente, offriva l'ulteriore importo di euro 700, in accredito sulla fattura di prossima emissione.

L'utente si riportava ai propri scritti difensivi.

Preso atto dell'impossibilità di addivenire ad una soluzione transattiva, il legale verbalizzante rimetteva al Collegio per la decisione.

6. Motivazione della decisione.

Preliminarmente, si osserva che l'istanza presentata soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità di cui all'art. 14, comma 3 del Regolamento, che richiama l'art. 7, comma 3 Reg. cit., ed è pertanto proponibile ed ammissibile.

Ulteriormente, si osserva che le richieste avanzate con memoria difensiva dall'istante sul tardivo intervento dell'Operatore telefonico, mancata contestazione di Vodafone sui reclami presentati dalla Drewo, illegittimità del termine per la migrazione/disattivazione e spese di procedura sono inammissibili, in quanto formulate successivamente alla istanza di definizione e configurano a tutti gli effetti domande nuove, come tale contrarie alle regole del contraddittorio su cui è incentrata la seguente procedura (conforme, delibera Agcom 148/20/CIR).

Le domande correttamente avanzate dalla Drewo Srl, nella istanza di definizione, devono essere parzialmente accolte per i seguenti motivi.

7. Sull'indennizzo per malfunzionamento (disservizi e interruzioni).

Con riferimento alla domanda sub 1) volta ad ottenere, tra l'altro, "un equo indennizzo per malfunzionamento di euro 3.000,00 o nella maggior somma che verrà stabilita considerato il malfunzionamento rete dal 05.12.2016 al 5.03.2017" per disagi causati all'utente (business)", si rappresenta che, ai sensi dell'art. 19, comma 4, del Regolamento, l'oggetto della pronuncia esclude ogni richiesta risarcitoria ed è viceversa limitato agli eventuali indennizzi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, nonché nei casi individuati dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità;

Sulla base di quanto sopra si può configurare una sola richiesta di indennizzo per il periodo di malfunzionamento dei servizi di connessione rete dal 5.12.2016 al 5.03.2017.

Tale richiesta viene parzialmente accolta per i motivi che seguono.

La Soc. Drewo deposita agli atti copia dei reclami avanzati il 05.12.2016 n. 7482097–traffico dati, e il 15.12.2016 e 22.12.2016 per segnalare il malfunzionamento della rete e diffida al ripristino.

L'operatore interviene e provvede al ripristino dandone conferma con missiva del 19.01.2017, applicando, altresì, uno sconto del 50% sul canone di connettività per il link N. 2581434, per la durata di n. 2 rinnovi e per un importo complessivo di € 350,00. Quindi il malfunzionamento provato riguarda il periodo 2.12.2016 al 19.01.2017. (48)

In data 07.02.2017 l'istante lamentava una totale assenza di connessione rete internet e riferiva di aver richiesto, in pari data, il supporto di un tecnico di fiducia, il quale accertava una modifica da parte di Vodafone dell'indirizzo IP pubblico della linea che necessitava di una riconfigurazione totale dell'interfaccia per poter dare connettività alla sede. L'operatore non contesta il periodo di disservizio e con missiva 16.02.2017 comunicava la risoluzione della problematica. Malfunzionamento provato periodo 7.02.2017 al 16.02.2017 (9)

In data 02.03.2017, l'istante lamentava ancora il blocco della rete chiedendone il ripristino, che avveniva in data 05.03.2017, malfunzionamento provato periodo 02.03.2017 al 05.03.2017 (3), ed instaurava il procedimento di conciliazione la cui udienza si teneva in data 21.06.2017.

Ai sensi della Delibera n. 179/03/CSP (TLC, Direttiva Generale), gli operatori devono fornire i servizi in modo regolare, continuo e senza interruzioni, nel rispetto delle previsioni normative e contrattuali, sicchè, nel caso di dedotto malfunzionamento del servizio di comunicazione elettronica l'utente ha diritto all'indennizzo contrattualmente previsto per tutti i giorni del disservizio, a meno che l'operatore non provi che l'inadempimento non sia dipeso da causa a lui non imputabile ex art. 1218 c.c., ovvero

da specifiche cause di esclusione della responsabilità previste dal contratto, dalle condizioni generali ad esso allegate o dalla Carta Servizi. Vodafone non ha fornito la prova di avere reso il servizio in modo regolare, continuo e senza interruzioni; pertanto, deve essere dichiarata la responsabilità di Vodafone per inadempimento parziale alle obbligazioni contrattualmente assunte.

Ne consegue il diritto dell'utente al pagamento dell'indennizzo previsto dalla Carta del Cliente Vodafone per i servizi di telefonia fissa, in Euro 10,00 per ogni giorno di ritardo senza l'applicazione del tetto massimo considerato in € 150,00. L'operatore Vodafone in tale Carta si impegna ad eliminare eventuali irregolarità funzionali del servizio entro il quarto giorno lavorativo successivo a quello in cui è pervenuta la segnalazione per ogni giorno di disservizio (Parte Terza, La Tutela dei Diritti) esclusi i giorni festivi, i sabati e le domeniche intercorrenti nel periodo di malfunzionamento, come previsto dalla Carta del Cliente. I guasti di maggiore complessità saranno gestiti con la massima tempestività.

Si deve inoltre necessariamente prescindere dal limite massimo di indennizzo di Euro 150,00 previsto dalla Carta del Cliente Vodafone, in quanto la relativa applicazione viola, in termini di adeguatezza, il principio di proporzionalità, quale corrispondenza dell'indennizzo erogato al pregiudizio subito, valutata sulla base di una serie di elementi di natura soggettiva, oggettiva e temporale, come la qualità e la quantità del servizio, il valore del canone corrisposto, la durata del disservizio, la natura del soggetto – utente (persona fisica - giuridica) che ha subito il pregiudizio.

Il calcolo da effettuare è dunque il seguente: malfunzionamento dal 2.12.2016 al 19.01.2017. (48 giorni) dal 7.02.2017 al 16.02.2017 (9), dal 02.03.2017 al 05.03.2017 (3), per totali 60 giorni, da cui devono essere detratti i giorni tra sabati, domeniche e festivi ricadenti nel periodo, per un totale di 31 giorni utili per il calcolo dell'indennizzo ad Euro 10,00 pro die, per un totale di Euro 310,00.

8. Sul rimborso delle fatture emesse da Vodafone nel periodo del disservizio

L'istante richiede il rimborso delle fatture nn.AH022117047 dell'8.02.2017 di € 5.109,81 per il periodo 10.12.2016 – 3.02.2017 e AH05795793 del 6.04.2017 di € 6.664,15 per il periodo 4.02.-31.03.2017, in quanto non ha potuto usufruire regolarmente del funzionamento della rete, dei servizi di telefonia e accessori.

Controparte nella memoria del 24.10.17, contestava tale circostanza, facendo presente che alcun indennizzo era dovuto all'istante, in quanto nelle fatture de quo era evidente la presenza di regolare traffico telefonico effettuato dalle numerazioni oggetto di contratto. Tale circostanza veniva contestata dall'istante, in quanto il traffico riscontrato faceva riferimento alle sim ricaricabili dei dipendenti, mentre il malfunzionamento si riferiva alla rete della sede della società (rete fissa con accessori). Nulla contesta o deposita l'operatore Vodafone. E' pacifico tra le parti che i servizi di internet hanno subito diverse interruzioni e malfunzionamenti dal periodo 02.12.2016 al 05.03.2017, che costituiscono l'oggetto della presente procedura di definizione.

Il malfunzionamento deve circoscriversi ai periodi dal 2.12.2016 al 19.01.2017. (48 giorni) dal 7.02.2017 al 16.02.2017 (9), dal 02.03.2017 al 05.03.2017 (3), come accertati. Per quanto dedotto appare equo dichiarare che l'operatore sarà tenuto a rifondere all'istante la somma pari al 50% del canone previsto per la connettività oggetto del malfunzionamento e riportato nelle fatture nn.AH022117047 e AH05795793.

9. Sul pagamento delle spese legali

Infine, quanto alle spese della procedura, la possibilità di riconoscere il rimborso delle spese necessarie per l'espletamento della procedura, liquidate secondo criteri di equità e proporzionalità, è previsto dall'art. 19, comma 6, del Regolamento, che sancisce inoltre che nel determinare rimborsi ed indennizzi si tenga conto "del grado di partecipazione e del comportamento assunto dalle parti anche in pendenza del tentativo di conciliazione". Rilevato che sia l'istante che la Vodafone hanno partecipato all'udienza di conciliazione e alla udienza di definizione, producendo memorie e documenti tenuta presente la congrua offerta conciliativa formulata dalla Vodafone in sede di procedimento di conciliazione, non accettata dall'istante, si ritiene congruo liquidare l'importo di Euro 100,00 (cento/00) a titolo di rimborso spese della procedura di conciliazione e di definizione.

Per tutto quanto sopra esposto,

IL CORECOM LAZIO

vista la relazione del Responsabile del procedimento;

DELIBERA

1. Il parziale accoglimento dell'istanza della Soc. Dxxx.r.l. nei confronti della società VODAFONE ITALIA, con liquidazione di spese di procedura pari ad € 100,00;
2. La società VODAFONE ITALIA Spa è tenuta a disporre le indennità di cui al punto 7, in favore dell'utente, per la somma di € 310,00.
3. La società VODAFONE ITALIA Spa è tenuta a rifondere all'istante la somma pari al 50% del canone previsto per la connettività oggetto del malfunzionamento e riportato nelle fatture nn.AH022117047 e AH05795793.
4. VODAFONE ITALIA Spa è tenuta ad ottemperare alla presente delibera entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

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.

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



AUTORITÀ PER LE
GARANZIE NELLE
COMUNICAZIONI

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

La presente Deliberazione è notificata alle parti e pubblicata sui siti web del Corecom e dell'Autorità (www.agcom.it), raggiungibile anche da link del sito di questo Corecom.

Roma, 04/08/2022

Il Dirigente

Dott. Roberto Rizzi

f.to

Il Presidente

Avv. Maria Cristina Cafini