

DELIBERA N. 46 - 2021

**XXX/ VODAFONE ITALIA SPA (HO.MOBILE - TELETU)
(GU14/294339/2020)**

Corecom Piemonte

NELLA riunione del Corecom Piemonte del 19/11/2021;

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. 203/18/CONS, del 24 aprile 2018, recante *“Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche”*; di seguito denominato *Regolamento*, come modificato da ultimo dalla delibera n. 353/19/CONS;

VISTA la legge della Regione Piemonte 7 gennaio 2001, n. 1 e s.m.i., *“Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni”*;

VISTA la deliberazione di Comitato n. 4 del 13 aprile 2012, *“Approvazione Regolamento interno e Codice etico del Corecom Piemonte”*;

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;

VISTA la *“Convenzione per l’esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni”*, sottoscritta tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, il Consiglio regionale del Piemonte e il Comitato regionale per le comunicazioni del Piemonte data in 28 dicembre 2017, e in particolare l’art. 5, c. 1, lett. e);

Vista la delibera n. 683/20/CONS del 17/12/2020 con cui il Consiglio dell'Autorità ha disposto la proroga dell'Accordo Quadro del 28 novembre 2017;

Vista la delibera n. 203/2020 dell'Ufficio di Presidenza del Consiglio regionale del Piemonte con cui si è preso atto della proroga dell'Accordo quadro del 28 novembre 2017 e si è accettata, per quanto di competenza, la suddetta proroga;

VISTA l'istanza di XXX del 19/06/2020 acquisita con protocollo n. 0264185 del 19/06/2020;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

Parte istante, nell'atto introduttivo, rappresenta quanto segue: in seguito al "disservizio delle linee telefoniche (voce, dati, etc.) associate al numero XXX, che perdura dalla prima segnalazione a Vodafone del 7 febbraio 2020, numerosi contatti/clienti lamentano l'impossibilità di mettersi in comunicazione con gli uffici; i centralini non hanno la possibilità di gestire le chiamate in entrata essendo impossibilitati anche a deviarle ai diretti interessati, ed in uscita non funzionano le diverse linee". Analoghi problemi sono riscontrabili nel "regolare utilizzo delle trasmissioni digitali tramite mail e delle consultazioni on-line". "Dopo vari tentativi posti in essere da Vodafone per risolvere, senza successo, il problema, è stato da ultimo suggerito di passare da ADSL a fibra. In data 11/06/2020 il tecnico Vodafone ha effettuato l'intervento finale di migrazione e per circa 24 ore il servizio è stato ripristinato ma, già dal giorno successivo, si sono riscontrati gli stessi problemi, con interruzione del servizio sia sulla linea voce che sulla linea dati". Successivamente Vodafone ha richiesto un appuntamento per la sostituzione del router con uno più performante. La società XXX., ha presentato in data 04/03/2020, ai sensi dell'articolo 5 dell'Allegato A alla delibera n. 203/18/CONS, l'istanza di adozione del provvedimento temporaneo diretto a garantire la continuità dell'erogazione del servizio per l'utenza corrispondente al numero XXX e in data 10.03.2020 la società ha comunicato la persistenza del disservizio. Successivamente, in data 16.03.2020 è stato disposto il provvedimento temporaneo che stabiliva che l'operatore Vodafone Italia SpA (Ho.Mobile - Teletu) doveva provvedere a ripristinare la piena funzionalità delle linee telefoniche (voce, dati, etc.) associate al numero XXX, entro il giorno 21/03/2020. Infine, in data 06.04.2020 XXX ha comunicato che Vodafone non aveva ottemperato al provvedimento temporaneo del 16.3.2020. Nella memoria di replica agli scritti difensivi del gestore l'istante ribadisce che il gestore ha riconosciuto di aver ricevuto la prima contestazione in data 07/02/2020. Parte istante riferisce che non corrisponde al vero che la segnalazione sia stata chiusa positivamente in data 26/02/2020 e che il disservizio persiste, nonostante il passaggio a fibra e la sostituzione del router. In particolare viene messo in evidenza il rapporto d'intervento Vodafone del 26/06/2020 che dà atto che il problema non è stato risolto e così recita:" A seguito della sostituzione del

CPE eseguiti test di navigazione e fonia dietro il CPE ok. Con la rete cit a pieno carico ci sono perdite di pacchetti, il problema persiste.” L’istante dichiara di aver continuato a pagare regolarmente le fatture e che non risultano insoluti nonostante il disservizio. Tutto ciò premesso, l’istante richiede: 1) Immediato ripristino da parte di Vodafone della piena funzionalità delle linee telefoniche (voce, dati, etc.) associate al numero XXX; 2) indennizzo per malfunzionamento per le linee voce e dati; 3) rimborso delle somme pagate per servizi non funzionanti; 4) rimborso spese per la procedura, 5) risarcimento del danno subito.

2. La posizione dell’operatore

La società Vodafone Italia S.p.a., nella propria memoria, ha rappresentato nel merito la correttezza del proprio operato gestionale. In primis “viene evidenziato che sui sistemi è stata riscontrata la presenza di una unica segnalazione, aperta in data 07/02/2020 e chiusa positivamente il 26.02.2020. Inoltre le fatture emesse nel periodo in contestazione mostrano la presenza di regolare e costante traffico telefonico e, conseguentemente, il Gestore conferma la correttezza del proprio operato gestionale ed insiste per il rigetto delle richieste avanzate dalla società istante. Per quanto concerne la richiesta risarcitoria del danno viene evidenziata l’inammissibilità della stessa poiché espressamente esclusa dalla normativa Agcom.”

3. Motivazione della decisione

Sul rito.

Preliminarmente si osserva che l’istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall’art. 14 del Regolamento ad eccezione della domanda sub 5) poiché la richiesta di risarcimento del danno non rientra nell’ambito della competenza decisoria dell’organo adito, in applicazione dell’art. 20, comma 4 del Regolamento, in quanto il provvedimento che definisce la controversia può esclusivamente ordinare all’operatore di adottare le misure necessarie a far cessare la condotta lesiva dei diritti dell’utente e, se del caso, di effettuare rimborsi di somme non dovute nonché di corrispondere indennizzi nei casi previsti dal contratto, dalle disposizioni normative o da delibere dell’Autorità.

Nel merito.

Alla luce di quanto emerso nel corso dell’istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante si ritengono parzialmente accoglibili nei limiti che seguono.

Innanzitutto, tenuto conto del sopraccitato articolo 20, comma 4 del Regolamento, in ordine alla richiesta sub 1) di ripristino della piena funzionalità delle linee telefoniche (voce, dati, etc.) associate al numero XXX, posto che l’operatore Vodafone non ha provato le dichiarazioni rese e, in particolare, non ha evidenziato le ragioni circa la persistenza del disservizio nonostante gli interventi, il gestore sarà tenuto a ripristinare la funzionalità delle linee associate al numero XXX, ove attualmente sia fattibile dal punto di vista tecnico e se tuttora di interesse dell’utente.

Quanto alla richiesta di cui al punto 2) avente ad oggetto l'indennizzo per malfunzionamento della linea voce e dati, essa è accoglibile e prive di pregio sono le argomentazioni dell'operatore.

In proposito, va rammentato che gli operatori devono fornire i servizi in modo regolare, continuo e senza interruzioni, nel rispetto delle previsioni normative e contrattuali. Ne consegue che in tutti i casi di malfunzionamento di un servizio di comunicazione elettronica, allorquando l'utente non può pienamente godere, con le modalità prescelte, del servizio promesso e acquistato, lo stesso ha diritto ad un indennizzo per tutti i giorni di disservizio, a meno che l'operatore non dimostri che l'inesatto adempimento ovvero l'inadempimento totale sia dipeso da causa a lui non imputabile, come previsto dall'art. 1218 c.c.

I tabulati di traffico depositati da Vodafone (fattura AM02146425 del 05.02.2020 e AM06375120 del 04.04.2020) evidenziano l'avvenuto traffico telefonico e dati tuttavia, nonostante gli interventi del tecnico di Vodafone in data 05.06.2020, 11.06.2020 nel corso dei quali è avvenuto il passaggio alla banda ultra-larga e alla sostituzione del router, a conclusione dell'ultimo intervento in data 25.06.2020 il tecnico nel verbale ha affermato che "a seguito della sostituzione del CPE eseguiti test di navigazione e fonia dietro il cpe ok. Con la rete cit a pieno carico ci sono perdite di pacchetti, problema persiste." Vodafone, nonostante gli svariati e incontestati interventi volti alla risoluzione dei disservizi, non ha prodotto alcuna documentazione che attesti il ripristino della piena funzionalità delle linee telefoniche (voce, dati, etc.) associate al numero XXX.

Si ritiene pertanto che XXX., sia meritevole di riconoscimento dell'indennizzo di cui all'allegato A alla delibera n. 347/18/CONS, come segue.

Linea fissa

Articolo 6, comma 2, in combinato disposto con l'art. 13, comma 3, del Regolamento indennizzi secondo i parametri pari a euro 3.00 pro die, importi raddoppiati poiché trattasi di utenza affari. Periodo di disservizio dal 07.02.2020 (data di segnalazione del disservizio) fino al 19.06.2020 (data di presentazione del GU14) per un totale di 132 giorni a cui sottrarre un giorno perché, a seguito dell'intervento del tecnico, il servizio telefonico ha funzionato per un giorno.

$132 \text{ gg} \times 3,00 = 396,00 \text{ euro}$
 $396,00 \times 2 = 792 \text{ euro}$

Linea dati

Articolo 6, comma 2, in combinato disposto con l'art. 13, comma 3, del Regolamento indennizzi Periodo disservizio dal 07.02.2020 (data di segnalazione del disservizio) fino al 10.06.2020 (ultimo giorno di linea dati-internet) per un totale di 124 giorni

$124 \text{ gg} \times 3,00 = 372,00 \text{ euro}$
 $372 \times 2 = 744,00 \text{ euro}$

Articolo 6, comma 2, in combinato disposto con l'art. 13, comma 2 e 3, del Regolamento indennizzi. Periodo del disservizio dal 11.06.2020 (data di collegamento alla banda ultra-larga) fino al 19.06.2020 (data di presentazione del GU14), detratto un giorno in cui il servizio ha funzionato per un giorno.

$7 \text{ gg} \times 4,00 = 28,00 \text{ euro}$
 $28,00 \times 2 = 56,00 \text{ euro}$

Totale $792,00 + 744,00 + 56,00 = 1592,00 \text{ euro}$

In conclusione l'indennizzo complessivo per malfunzionamento della linea voce e dati ammonta a euro 1.592,00.

Poiché gli indennizzi riconosciuti da questa Autorità devono soddisfare, ai sensi dell'art. 84 del Codice delle comunicazioni elettroniche, il requisito dell'equità e, quindi, devono tenere indenne l'istante dal decorso del tempo necessario alla definizione della procedura di risoluzione della controversia, ne consegue che tutti gli indennizzi come finora determinati dovranno essere maggiorati dell'importo corrispondente agli interessi legali da calcolarsi dalla data di presentazione dell'istanza di definizione (19.06.2020) fino al saldo effettivo.

Al contrario, non può trovare accoglimento la richiesta di rimborso delle somme pagate per servizi non funzionanti sub 3), poiché un servizio, anche se parziale, è stato erogato da parte di Vodafone. Le fatture allegate dal gestore alle memorie GU14 del 28.07.2020 evidenziano costi variabili riferiti al traffico telefonico e specificano la durata delle chiamate da rete fissa. Peraltro, tali fatture non risultano mai contestate dall'istante il quale, nelle controdeduzioni del 21.09.2020, contesta un regolare e costante traffico telefonico ed internet collegato all'utenza XXX e non l'assenza totale di servizio. Prova ne è che la XXX ha continuato a pagare regolarmente le fatture e non risultano insoluti, nonostante il disservizio.

Pertanto la richiesta di cui al punto 3) non può trovare accoglimento.

Infine, la richiesta di rimborso spese per la procedura, di cui al punto 4), non è accoglibile, in considerazione del comportamento complessivo tenuto dalle parti nel corso del procedimento di conciliazione e nella fase di definizione della controversia e in considerazione del fatto che la procedura si è svolta integralmente tramite la piattaforma online Conciliaweb.

Pertanto, in assenza di alcuna documentazione attestante le spese necessarie e giustificate, sostenute per l'espletamento della stessa, si ritiene equo compensare integralmente le spese di procedura.

Tutto ciò premesso, il Comitato, all'unanimità

DELIBERA

In parziale accoglimento dell'istanza presentata da XXX, per i motivi sopra indicati, la società Vodafone Italia spa, in persona del legale rappresentante protempore, è tenuta a:

- ripristinare la funzionalità delle linee associate al numero XXX, ove attualmente sia fattibile dal punto di vista tecnico e se tuttora di interesse dell'utente;
- corrispondere in favore dell'istante la somma di euro 1592,00 a titolo di indennizzo per malfunzionamento della linea voce e dati XXX, oltre interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di definizione fino al saldo effettivo.

Respinge le domande sub 3), 4) e 5).



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.

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.

Torino, 19/11/2021

IL PRESIDENTE
Alessandro De Cillis