DETERMINA DIRETTORIALE 29/22/DTC/CW

Fascicolo n. GU14/510735/2022

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA A.P. - Vodafone Italia S.p.A. (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 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. 124/22/CONS;

VISTA l'istanza dell'utente A.P., del 21/03/2022 acquisita con protocollo n. 0096909 del 21/03/2022

VISTA la relazione istruttoria del Responsabile dell'istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

L'istante, titolare dell'utenza telefonica n. 0823799xxx, nel corso della procedura ha rappresentato quanto segue: a. l'utente, nel mese di febbraio 2020, ha aderito a un'offerta commerciale di Vodafone Italia S.p.A. per la fornitura del servizio telefonico e di connettività in fibra, previa migrazione della numerazione 0823799xxx; b. l'istante ha dichiarato che dal 2 marzo 2020 – giorno indicato da Vodafone Italia S.p.A. per l'attivazione dei servizi – e fino a tutto il 6 marzo 2020, la linea è risultata inattiva; c. in data 9 marzo 2020 si è verificata l'interruzione del servizio dati, perdurata fino al 23 marzo 2020 incluso; d. a far data dal 24 marzo 2020, la linea è risultata nuovamente inattiva, con assenza dei servizi voce e dati, fino al 16 aprile 2020 incluso; e. in data 17 aprile 2020 l'istante è migrato verso altro operatore; f. l'utente ha lamentato, altresì, la difficoltà a segnalare i continui disservizi (connessione lenta, malfunzionamenti e interruzione dei servizi) all'operatore Vodafone Italia S.p.A., evidenziando che le rare risposte ricevute sono risultate puramente dilatorie. In base a tali premesse, parte istante ha avanzato le seguenti richieste: i. la liquidazione di un indennizzo per la ritardata/

mancata attivazione della linea (dal 2 marzo 2020 al 6 marzo 2020); ii. la liquidazione di un indennizzo per l'assenza del servizio dati dal 9 marzo 2020 al 23 marzo 2020; iii. la liquidazione di un indennizzo per l'assenza dei servizi voce e dati dal 24 marzo 2020 al 16 aprile 2020; iv. la liquidazione di un indennizzo per la mancata risposta ai reclami; v. la liquidazione di un indennizzo per "difficoltà ad effettuare segnalazioni di disservizi e/o reclami"; vi. la liquidazione di un indennizzo "per malfunzionamento della linea (connessione fibra FTTC lenta e conversazioni telefoniche disturbate da fruscii) nei pochi giorni in cui i servizi sono stati forniti"; vii. "reso gratuito del modem con ritiro presso l'abitazione dell'istante; il costo del modem pari ad Euro 288,00 e le spese di spedizione dovranno restare a carico di VODAFONE"; viii. "spese di procedura a carico di VODAFONE".

L'operatore Vodafone Italia S.p.A., nella memoria agli atti, ha rappresentato preliminarmente che l'istante, in data 18 febbraio 2020, ha richiesto l'attivazione di una linea fissa, con piano Internet Unlimited, e importazione del numero 0823799xxx. La migrazione si è espletata in data 2 marzo 2020, nelle tempistiche contrattuali. In merito al lamentato disservizio, Vodafone Italia S.p.A. ha rilevato nei propri sistemi, in relazione al periodo oggetto di contestazione, 3 TTM: il primo è stato aperto il 2 marzo 2020 e la problematica è stata risolta il medesimo giorno, con intervento del gestore di rete; il secondo è stato aperto il 7 marzo 2020 e risolto l'11 marzo 2020 a seguito di intervento sulla tratta da parte del gestore di rete; il terzo TTM è stato aperto il 25 marzo 2020 e chiuso il 30 marzo 2020 per irreperibilità dell'utente ai tentativi di contatto. Con riguardo ai citati ticket, Vodafone Italia S.p.A. ha evidenziato che gli stessi sono stati gestiti nei tempi di lavorazione previsti dalla Carta del Cliente. L'operatore ha, altresì, sottolineato che il riconoscimento di eventuali indennizzi è escluso laddove la problematica lamentata sia tecnicamente non imputabile al gestore contrattualizzato e lo stesso abbia avuto un comportamento proattivo, volto alla risoluzione del problema per quanto di propria competenza. Nel caso di specie, Vodafone Italia S.p.A. ritiene di aver messo in atto tutte le iniziative a sua disposizione per risolvere il disservizio lamentato dall'istante. La linea n. 0823799xxx è, poi, migrata verso il gestore TIM S.p.A. in data 17 aprile 2020. L'operatore ha, infine, contestato la richiesta di indennizzo per mancato riscontro ai reclami atteso che Vodafone Italia S.p.A. ha fornito riscontro agli stessi nelle date del 30 aprile 2020 e 19 agosto 2020. In particolare, Vodafone Italia S.p.A. ha evidenziato di aver comunicato - nella nota di riscontro al reclamo dell'utente del 30 marzo 2020 - il rimborso della fattura n. AM07352914 del 15 aprile 2020 e lo storno dell'ultima fattura, emessa in data 12 giugno 2020. L'operatore ha precisato, infine, che sotto il profilo amministrativo e contabile l'utente è attualmente disattivo e non risultano morosità a suo carico né ulteriori fatture.

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante possono essere parzialmente accolte, come di seguito precisate. Dalla ricostruzione dei fatti, è emerso che l'utente, in data 18 febbraio 2020, ha aderito a un'offerta contrattuale di Vodafone Italia S.p.A. ("Internet Unlimited Digital Edition"), chiedendo l'attivazione di una nuova linea fissa con portabilità del numero 0823799xxx. Dalla disamina delle schermate depositate in atti da Vodafone Italia S.p.A., risulta che la migrazione è stata espletata il 2 marzo 2020 e, tuttavia, nella medesima data l'operatore ha aperto un TTM per "disconnessioni sulla linea", disservizio prontamente segnalato dalla parte istante. La problematica, imputabile a un disservizio momentaneo sulla rete Telecom, è stata presumibilmente risolta il giorno stesso (2 marzo 2020), come riportato nelle schermate di sistema. La parte istante ha dichiarato, poi, di aver subito il 9 marzo 2020 l'interruzione del servizio dati, sebbene nel messaggio whatsapp inviato nello stesso giorno al servizio clienti Vodafone - allegato in atti – l'utente abbia segnalato che "non funzionano telefoni e wifi". Il disservizio, peraltro, sembrerebbe essere già noto a Vodafone Italia S.p.A. atteso che il 7 marzo 2020 risulta a sistema l'apertura di un secondo TTM, per la seguente problematica: "Degrado Bitstream FTTC", risolta l'11 marzo 2020 a seguito di un intervento tecnico di Telecom per disservizio sulla tratta. La parte istante, diversamente da quanto riportato da Vodafone Italia S.p.A., ha dichiarato, tuttavia, di essere rimasta disservita, per la sola parte dati, fino al 23 marzo 2020 incluso. Il giorno successivo, 24 marzo 2020, l'utente ha lamentato la completa interruzione della linea (voce e dati). A riguardo, risulta nei sistemi di Vodafone Italia S.p.A. l'apertura di un terzo TTM, in data 25 marzo 2020, chiuso il 30 marzo 2020 per irreperibilità del cliente. L'utente ha rappresentato di essere stato disservito fino al 16 aprile 2020; la linea e i relativi servizi sono stati riattivati il 17 aprile 2020, a seguito della migrazione verso altro operatore. Si rappresenta, infine, che Vodafone Italia S.p.A., con nota del 30 aprile 2020, ha comunicato all'istante che "Vodafone nell'ottica di fornire sempre un servizio attento alle esigenze dei propri Clienti si è resa disponibile ad emettere, a titolo di fidelizzazione la nota di credito a rimborso totale della fattura AM07352914 del 15 aprile 2020 e Le confermiamo che provvederemo ad azzerare la prossima fattura che verrà emessa". Successivamente, l'operatore ha inoltrato all'istante un assegno circolare

di euro 61,94 (nota Vodafone del 28 maggio 2020) e un assegno circolare di euro 24,00 (nota Vodafone del 15 settembre 2020), entrambi non incassati dall'utente in quanto gli importi riconosciuti sono stati ritenuti modesti rispetto all'entità e durata dei disservizi patiti. Tanto premesso, le domande sub i., ii. e iii., considerate congiuntamente, possono essere accolte. Per quanto concerne la richiesta dell'istante di cui al punto i., relativa alla liquidazione di un indennizzo per la ritardata/mancata attivazione della linea, si deve rilevare che il periodo di disservizio indicato dall'utente - dal 2 marzo 2020 al 6 marzo 2020 – non trova riscontro nel dettaglio del traffico depositato. Dalla disamina della fattura n. AM07352914 del 15 aprile 2020, allegata in atti da Vodafone Italia S.p.A., è stato possibile verificare, infatti, la presenza di traffico voce generato dall'utenza di cui si controverte nei giorni 2 marzo, 4 marzo, 5 marzo e 6 marzo 2020. È presumibile, dunque, che la problematica segnalata dall'istante il 2 e il 3 marzo 2020, abbia interessato i soli giorni 2 marzo (parzialmente) e 3 marzo, atteso che già il 4 marzo 2020 è presente traffico in uscita. La richiesta di indennizzo formulata dall'utente può, dunque, essere accolta ma limitatamente ai giorni sopra individuati (2 e 3 marzo 2020). Occorre precisare che l'indennizzo è riconosciuto per la completa interruzione dei servizi nel periodo considerato e non per la ritardata/mancata attivazione del servizio – come indicato dall'istante - atteso che lo stesso risulta attivato nei termini. Con riferimento alle richieste di cui ai punti ii. e iii., si ritiene che la documentazione allegata in atti, in particolare le schermate di sistema di Vodafone Italia S.p.A. e gli screenshot delle segnalazioni effettuate al servizio clienti dall'istante, offra evidenza di un accertato e prolungato disservizio sulla linea subito dall'istante. Al riguardo, rilevano i trouble tickets aperti dall'operatore il 2 marzo 2020 (risolto nella medesima data), il 7 marzo 2020 (risolto l'11 marzo 2020) e il 25 marzo 2020 (chiuso il 30 marzo 2020), indice di un disservizio pressoché costante sulla linea. A ciò si aggiungano le molteplici segnalazioni dell'istante al Servizio clienti, effettuate attraverso whatsapp il 3 marzo 2020, il 9 marzo 2020, il 31 marzo 2020, oltre alle richieste di contatto dallo stesso inviate in data 27 marzo 2020, 29 marzo 2020, 31 marzo 2020. Diversamente da quanto asserito dall'operatore in merito alla risoluzione della problematica - come riportato nelle schermate depositate - è presumibile che il disservizio lamentato dall'utente non sia mai stato definitivamente risolto, atteso che le reiterate segnalazioni dell'istante non avrebbero ragione d'essere, laddove la criticità lamentata dalla parte fosse stata effettivamente superata. Si rileva, altresì, che nella fattura n. AM07352914, relativa al periodo 18 febbraio 2020 – 8 aprile 2020, è presente volume di traffico solo fino al 24 marzo 2020, giorno in cui, come asserito dall'utente, la linea è risultata nuovamente inattiva. L'istante, proprio in ragione del protrarsi del disservizio, ha poi deciso di migrare l'utenza verso altro operatore. Si ritiene, inoltre, che Vodafone Italia S.p.A. non abbia adottato la dovuta diligenza professionale nella gestione dell'ultimo TTM, chiuso il 30 marzo 2020 per mancata reperibilità dell'utente, atteso che il cliente ha più volte chiesto di essere contattato, come si evince anche dai messaggi di risposta di Vodafone Italia S.p.A., rispettivamente, del 29 e 30 marzo 2020: "Vodafone: siamo spiacenti per l'interruzione della conversazione. Per essere ricontattato rispondi CHIAMAMI a questo SMS. Bruna" (l'istante risponde "Chiamami", come da schermata allegata) e "Vodafone Soddisfatti o Richiamati: hai prenotato un contatto. Ti invitiamo ad attendere la nostra chiamata. Grazie (servizio disponibile 8-21 lun-sab)". In assenza di prova contraria, resta dunque incontestata la rappresentazione delle doglianze dell'utente in merito ai disservizi subiti nei periodi indicati dal cliente medesimo. In relazione a quanto sopra esposto, si ritiene che la società Vodafone Italia S.p.A. sia tenuta alla liquidazione dell'indennizzo di cui all'articolo 6, comma 1, in combinato disposto con l'articolo 13, comma 2, del Regolamento sugli indennizzi, secondo il parametro pari a euro 6,00 pro die (servizio voce) e euro 8,00 pro die (servizio dati) per i periodi dal 2 marzo 2020 al 3 marzo 2020 (incluso) e dal 24 marzo 2020 al 16 aprile 2020 (incluso), per il numero di giorni pari a 26, per la completa interruzione dei servizi voce e dati. Vodafone Italia S.p.A. dovrà, altresì, corrispondere all'istante, per l'interruzione del servizio dati dal 9 marzo 2020 al 23 marzo 2020 (incluso), l'indennizzo di cui all'articolo 6, comma 1, in combinato disposto con l'articolo 13, comma 2, del Regolamento sugli indennizzi, secondo il parametro pari a euro 8,00 pro die, da computarsi per il numero di giorni pari a 15. La richiesta di liquidazione di un indennizzo per la mancata risposta ai reclami di cui al punto iv. deve ritenersi non accoglibile. In merito, si osserva che la comunicazione inviata dall'istante a Vodafone Italia S.p.A. il 31 marzo 2020 - recante "Diffida per risoluzione contrattuale per gravissimo inadempimento. Diffida ex art. 1460 cod. civ." - si sostanzia, sotto il profilo oggettivo, in una diffida a Vodafone Italia S.p.A. a non emettere ulteriori fatture, sollevando, al contempo, l'eccezione di inadempimento contrattuale ai sensi dell'articolo 1460 del Codice civile. Quanto alla nota del 31 luglio 2020, l'utente, richiamando la sopra citata comunicazione, rinnova "la contestazione dei gravissimi danni arrecati", riservandosi di agire per un congruo indennizzo e per il risarcimento degli stessi. L'istante dichiara, altresì, nella nota che procederà a incassare, a titolo di acconto, l'assegno di euro 61,94 emesso da Vodafone Italia S.p.A. quale rimborso integrale della fattura n. AM07352914 del 15 aprile 2020. Per quanto sopra esposto, si ritiene che le citate comunicazioni non possano ricondursi nella fattispecie del reclamo,

così come definita dall'articolo 1, comma 1, lettera d), allegato A, della delibera n. 179/03/CSP. Pertanto, la richiesta di liquidazione di un indennizzo per la mancata risposta ai reclami non può essere accolta. Si evidenzia, da ultimo, che entrambe le comunicazioni dell'istante risultano riscontrate per iscritto da Vodafone Italia S.p.A. – il 30 aprile 2020 e il 19 agosto 2020 - seppure in modo generico e senza alcuna motivazione in merito alle cause dei disservizi patiti dall'istante. La richiesta sub v. non può essere accolta in quanto l'indennizzo per "difficoltà ad effettuare segnalazioni di disservizi e/o reclami" non è riconducibile, neanche in via analogica, ad alcuna categoria di indennizzo prevista dal Regolamento sugli indennizzi. La richiesta dell'istante di cui al punto vi. risulta assorbita dalla liquidazione dell'indennizzo di cui ai punti i., ii. e iii. La richiesta sub vii., deve intendersi superata nei fatti, atteso che Vodafone Italia S.p.A., in sede di udienza e nelle memorie depositate in atti, ha dichiarato che la fatturazione per l'utenza n. 0823799xxx è cessata e che non risultano morosità a carico dell'utente né ulteriori fatture. In ragione di tanto, si ritiene che null'altro potrà essere addebitato alla parte istante. Infine, non può trovare accoglimento la richiesta di cui al punto viii., considerato che la procedura di risoluzione delle controversie tramite la piattaforma ConciliaWeb è completamente gratuita e che non risulta al fascicolo documentazione attestante spese di procedura giustificate.

DETERMINA

- Vodafone Italia SpA (Ho.Mobile - Teletu), in parziale accoglimento dell'istanza del 21/03/2022, 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 364,00 (trecentosessantaquattro/00) a titolo di indennizzo per la completa interruzione dei servizi voce e dati nei periodi dal 2 marzo 2020 al 3 marzo 2020 (incluso) e dal 24 marzo 2020 al 16 aprile 2020 (incluso);
ii. euro 120,00 (centoventi/00) a titolo di indennizzo per la completa interruzione del servizio dati nel periodo dal 9 marzo 2020 al 23 marzo 2020 (incluso).

Il provvedimento di definizione della controversia costituisce un ordine dell'Autorità, ai sensi e per gli effetti dell'articolo 98, comma 11, del d.lgs. 1° agosto 2003, n. 259, come richiamato dall'articolo 20, comma 3, 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.

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
Giovanni Santella