



DELIBERA N 32 / 2021

Oggetto: Definizione della controversia Autofficina XXX / Vodafone Italia XXX (GU14/226/2017).

Il 13 settembre 2021, alle ore 10.30, presso la sede del Consiglio - Assemblea legislativa regionale delle Marche, in Piazza Cavour n. 23, ad Ancona, si è riunito il Comitato Regionale per le Comunicazioni delle Marche (Corecom Marche).

Sono presenti il Presidente, Cesare Carnaroli; il Vicepresidente, Domenico Campogiani.

Assiste il dirigente del Servizio Supporto agli Organismi regionali di garanzia, Maria Rosa Zampa, anche con funzioni di Segretario del Corecom Marche.

IL CORECOM MARCHE

VISTA la legge 14 novembre 1995, n. 481 (Norme per la concorrenza e la regolazione dei servizi di pubblica utilità. Istituzione delle Autorità di regolazione dei servizi di pubblica utilità) e la legge 31 luglio 1997, n. 249 (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 (Codice delle comunicazioni elettroniche);

VISTO l'Accordo quadro tra l'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni (AGCOM), la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome, sottoscritto il 4 dicembre 2008;

VISTA la Convenzione per il conferimento e l'esercizio della delega di funzioni ai Comitati Regionali per le Comunicazioni, sottoscritta tra l'AGCOM, il Consiglio regionale delle Marche, la Giunta regionale delle Marche e il Corecom, il 19 giugno 2013 e, in particolare, l'articolo 4, comma 1, lettera e);

VISTA la delibera AGCOM n. 173/07/CONS del 19 aprile 2007 (Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti), di seguito denominato "Regolamento", e la delibera AGCOM n. 73/11/CONS del 16 febbraio luglio 2011 (Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche) di seguito denominato "Regolamento indennizzi";

VISTA la legge regionale 27 marzo 2001, n. 8 (Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni – Corecom);

VISTA l'istanza prot. n. 6355 del 10 agosto 2017, con cui l'istante chiedeva l'intervento del Corecom per la definizione della controversia in essere con Vodafone Italia SpA. ai sensi dell'articolo 14 del Regolamento;

VISTA la nota prot. n. 1064 del 30 gennaio 2018 con cui questo Ufficio ha comunicato alle parti, ai sensi degli articoli 15 e 16 del Regolamento, l'avvio del procedimento e la convocazione per l'udienza di discussione del 15 marzo 2018,

VISTI gli atti del procedimento;

VISTO il verbale di mancato accordo del 15 marzo 2018;

UDITA la proposta di decisione del responsabile del procedimento;

CONSIDERATO, in particolare, quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante lamenta la totale interruzione dei servizi di telefonia fissa e mobile oltre che internet ed il non funzionamento della Vodafone Station. In particolare nell'istanza introduttiva e all'udienza di discussione ha precisato quanto segue.

1. Il Sig. XXX, rappresentante della ditta istante, sottoscriveva in data 19 ottobre 2015 un contratto di abbonamento telefonico che prevedeva l'installazione della Vodafone Station Revolution. Tale abbonamento avrebbe dovuto garantire maggiore velocità della connessione, controllo della gestione sia della rete fissa che di quella mobile. In realtà, a seguito dell'installazione del router e con l'attivazione del contratto, per la società istante iniziavano una serie di disagi dovuti al verificarsi di frequenti episodi di interruzione del servizio con conseguente isolamento della comunicazione e gravi perdite per l'attività lavorativa;

2. il mancato funzionamento della Vodafone Station comportava per la società istante l'impossibilità di contatto telefonico ed e mail da parte dei clienti per mancato intervento. Tale problematica si verificava inoltre, ininterrottamente dal 14 dicembre 2016 al 10 gennaio 2017, periodo natalizio di intensa attività lavorativa, in cui l'assenza totale di linea voce e dati ha causato l'impossibilità di fare e ricevere telefonate, riscuotere pagamenti a mezzo Pos e di accedere ai propri gestionali;

3. l'operatore Vodafone si dimostrava inadempiente nonostante i solleciti quotidiani che il Sig. XXX, rivolgeva al Servizio Clienti al fine di ottenere un intervento e nonostante i reclami inviati via Pec il 21, il 29 dicembre e il 10 gennaio 2017, non interveniva in alcun modo;

4. le rassicurazioni del Servizio Clienti circa la risoluzione del problema, non si sono mai tradotte in una soluzione concreta e hanno costretto la società istante a migrare le numerazioni verso altro gestore;

5. il 13 gennaio 2017 Vodafone faceva pervenire un'offerta conciliativa di euro 200,00 (duecento/00) e successivamente, il 9 febbraio 2017, un'ulteriore offerta di euro 300,00 (trecento/00), che la società istante riteneva di non accettare perché non congrue rispetto al disservizio subito;

6. si evidenzia che Vodafone non ha trovato alcuna risoluzione al disservizio reclamato né ha prodotto alcun riscontro ai solleciti effettuati dall'istante, né ha mai effettuato sopralluoghi tecnici al fine di verificare e risolvere il problema. Le uniche risposte pervenute all'istante sono state le due offerte conciliative, non ritenute congrue.

7. per quanto attiene all'insoluto esistente e riferito alla fattura n. AH0218XXXX pervenuta all'Autofficina il 2 febbraio 2017, pari ad euro 257,86 (duecentocinquantesette/86) si è chiesto lo storno della stessa in quanto relativo al periodo del disservizio subito come da reclamo inviato via Pec il 7 febbraio 2017.

In base a tali premesse, l'istante rivolgendosi al Corecom Marche ha richiesto, quanto segue:

a) indennizzo complessivo di euro 1.500,00 (millecinquecento/00) ai sensi dell'art. 84 D.L.vo 259/2003, per i disagi arrecati all'Autofficina a causa di un mese di disservizio e per la mancata risposta ai reclami;

b) lo storno della fattura n. AH0218XXXX, del 2 febbraio 2017, in quanto relativa al periodo del disservizio subito;

c) la corresponsione delle spese di procedura, richieste nella misura di euro 520,00 (cinquecentoventi/00) come da fattura allegata.

2. La posizione dell'operatore

Vodafone Italia XXX, con memoria, depositata nei termini, ha chiesto il rigetto dell'istanza di definizione per infondatezza delle richieste avanzate sia in fatto che in diritto.

In particolare, Vodafone ha dedotto quanto segue:

1. Il lamentato disservizio di sospensione della linea dal 14 dicembre 2016 al 10 gennaio 2017 è stato regolarmente gestito con pronta risoluzione della problematica tecnica non imputabile a Vodafone;
2. Vodafone conferma di aver compiuto quanto di spettanza in relazione alla problematica e di aver inviato anche due missive proponendo una risoluzione bonaria della controversia conforme all'art. 5 della delibera n. 73/11/CONS;
3. relativamente alla richiesta di indennizzo di euro 1.500,00 (millecinquecento/00) si eccepisce che è inammissibile perché ogni richiesta risarcitoria del danno è espressamente esclusa dalla normativa Agcom;
4. la parte ricorrente non ha prodotto prove a sostegno della propria tesi che possano rilevare una responsabilità del gestore;
5. sotto il profilo amministrativo e contabile si precisa che l'utente risulta ad oggi disattivo con un insoluto pari a euro 257,86 (duecentocinquantasette/86);

3. Motivazione della decisione

Preliminarmente in ordine alla eccezione dell'inammissibilità di ogni richiesta risarcitoria del danno in sede Corecom si fa presente quanto stabilito dalla delibera n. 173/07/CONS, articolo 19, comma 4, secondo cui *"L'Autorità con il provvedimento che definisce la controversia, 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 da delibere dell'Autorità"*. Ne deriva, pertanto, l'inammissibilità di ogni richiesta risarcitoria del danno, espressamente esclusa dalla normativa Agcom. In virtù del principio di tutela della parte debole tutte le richieste avanzate a titolo risarcitorio possono in questa sede essere considerate richieste di indennizzo per i disservizi subiti, salva la possibilità di rivolgersi al Giudice Ordinario successivamente alla notifica della decisione in sede Corecom. Pertanto, la richiesta di euro 1500,00 (millecinquecento/00) dovrà essere interpretata come richiesta di indennizzo.

Ciò premesso si osserva che l'istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall'art. 14 del Regolamento ed è pertanto proponibile ed ammissibile.

Nel merito, alla luce delle suddette considerazioni, sulla base della documentazione istruttoria acquisita agli atti del procedimento, le richieste formulate dalla parte istante devono essere accolte, come di seguito precisato.

L'utente ha immediatamente segnalato a Vodafone, sin dal momento dell'attivazione del contratto, tramite Servizio Clienti sia successivamente tramite reclami scritti il mancato funzionamento dei servizi, telefonia fissa, internet e POS.

In particolare, però, si osserva che il malfunzionamento reclamato con la Pec del 21 dicembre 2016, ed attinente al periodo precedente l'interruzione totale dei servizi, non risulta provato agli atti.

L'istante, infatti, afferma che a seguito dell'installazione del router e, quindi, con l'attivazione del contratto con Vodafone, per l'Autofficina XXX iniziano con cadenza periodica i primi problemi di comunicazione e, quindi, l'impossibilità a svolgere la propria attività lavorativa; afferma altresì che la risoluzione dei guasti ha comportato difficoltà oltre che perdita di tempo e di denaro da parte della stessa.

Le affermazioni dell'utente non trovano riscontro specifico in alcun reclamo scritto inoltrato all'operatore, né tali malfunzionamenti sono stati segnalati puntualmente con altre modalità. Pertanto, le problematiche sollevate dall'istante circa i malfunzionamenti sono generici, indeterminati e non provati.

Inoltre, per stessa ammissione dell'utente tali malfunzionamenti sono stati risolti.

La consolidata giurisprudenza dei Corecom sul punto è uniforme nel ritenere che "Qualora dalla documentazione prodotta agli atti non emergono elementi probanti e circostanziati tali da rendere condivisibili le asserzioni mosse dalla parte istante circa il malfunzionamento dell'utenza, non è possibile accogliere la domanda formulata dall'istante. Invero, in assenza di riferimenti dettagliati, l'impossibilità di accertare l' "an", il "quomodo" ed il "quantum" del verificarsi del malfunzionamento, non consente in questa sede una valutazione adeguata in ordine alla liquidazione di un congruo indennizzo". (cfr. Delibera Agcom n. 3/11/CIR).

Quindi per il malfunzionamento precedente all'interruzione non viene accolta alcuna richiesta di indennizzo. Diversamente risulta provata agli atti l'interruzione dei servizi voce, internet e Pos dal 14 dicembre 2016 al 10 gennaio 2017, per complessivi 28 giorni. Tale interruzione, infatti, oltre ad essere stata reclamata per iscritto con Pec del 21 dicembre 2016, del 29 dicembre 2016 e del 10 gennaio 2017, risulta altresì riconosciuta dal gestore nella risposta al reclamo del 13 gennaio 2017 nonché dalle conseguenti offerte conciliative inviate dall'operatore.

Ai sensi della delibera n. 179/03/CSP, gli operatori devono fornire i servizi in modo regolare, continuo e senza interruzioni, nel rispetto delle previsioni normative e contrattuali sicché, 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 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 di Servizi; l'utente, in tali eventualità, ha inoltre diritto allo storno delle fatture emesse per un servizio non usufruito.

Sull'interruzione dei suddetti servizi Vodafone sostiene di aver regolarmente gestito la segnalazione pervenuta da parte dell'Autofficina XXX con pronta risoluzione della problematica tecnica lamentata non imputabile, peraltro, a Vodafone.

Nella fattispecie del caso in esame, risulta infatti che l'operatore, a fronte dei tre reclami inviati, inoltrava un riscontro solo il 13 gennaio 2017 senza indicare quale fosse stata la problematica tecnica e senza provare gli interventi posti in essere ovvero senza provare l'esistenza di cause esimenti la sua responsabilità.

La stessa missiva del 13 gennaio 2017 conferma il ripristino dell'utenza il 10 gennaio 2017 "a seguito di intervento effettuato" e contiene la prima offerta conciliativa. Ciò a riprova del disservizio causato.

Pertanto, in forza del principio generale sull'onere della prova e considerata la assoluta mancanza di prova contraria da parte dell'operatore come sopra riportato, deve ritenersi che la condotta dell'operatore non sia stata conforme al principio sancito dall'art. 3, comma 4, dell'allegato A alla delibera n. 179/03/CSP, secondo il quale i servizi sono offerti dagli organismi di telecomunicazione in modo regolare, continuo e senza interruzione.

Da tale condotta discende il diritto dell'utente all'indennizzo per l'interruzione completa dei tre servizi per motivi tecnici, imputabili all'operatore e applicando il combinato disposto dell'art. 5, comma 1, e dell'art. 12, comma 2, delibera n. 73/11/CONS, è dovuto un indennizzo pari a euro 840,00 (ottocentoquaranta/00), considerando un totale di 28 giorni di interruzione. e considerando che l'utenza interessata dal disservizio è di tipo "affari", e che il disservizio ha riguardato sia la linea VOCE, sia il servizio POS che la connessione internet. Sul punto si evidenzia che le offerte conciliative inviate dal gestore alla società istante appaiono non congrue perché non tengono conto della gravità del disservizio procurato in quanto l'interruzione ha riguardato tre servizi non accessori, procurando all'istante un disagio notevole non avendo potuto l'utente comunicare con i clienti dell'autofficina oltre alla impossibilità di accedere ai propri gestionali e alla riscossione dei pagamenti a mezzo Pos.

Dal suddetto inadempimento del gestore discende anche la legittimità del passaggio ad altro operatore senza costi di recesso a carico dell'utente. Ne consegue che l'insoluto pari a euro 257,86 (duecentocinquantesette/86), inerente la fattura numero n. AH0218XXXX, del 2 febbraio 2017, deve essere stornato in quanto attinente ai soli costi di recesso non dovuti.

Nulla è, invece, riconosciuto a titolo di mancata risposta ai reclami poiché la missiva del 13 gennaio 2017 è intervenuta entro i 45 giorni dal primo reclamo scritto inoltrato dall'utente e per di più contiene un'offerta conciliativa.

Si riconosce, infine, il rimborso delle spese necessarie per l'espletamento della procedura, liquidate in euro 100,00 (cento/00), secondo criteri di equità e proporzionalità e tenuto conto del comportamento complessivo delle parti in sede di conciliazione e di definizione a norma dell'art. 19, comma 6, delibera n. 173/07/CONS.

CONSIDERATO, per quanto precede, che la domanda formulata dall'utente nell'istanza di definizione della presente controversia vada accolta parzialmente;

UDITA la relazione del Presidente Cesare Carnaroli;

Con votazione all'unanimità, resa in forma palese;

DELIBERA

1. a definizione della controversia tra XXX e Vodafone Italia XXX, di accogliere l'istanza prot. numero 6355, del 10 agosto 2017, e per l'effetto l'operatore è tenuto a:
 - riconoscere in favore dell'istante, tramite assegno bancario o bonifico, la somma di euro 840,00 (ottocentoquaranta/00), quale indennizzo per l'interruzione dei servizi Voce, internet e Pos;
 - stornare e/o annullare la fattura numero n. AH0218XXXX del 2 febbraio 2017, di euro 257,86 (duecentocinquantesette/86) in quanto attinente ai soli costi di recesso non dovuti;
 - riconoscere in favore dell'istante, tramite assegno bancario o bonifico, la somma di euro 100,00 (cento/00) per le spese di procedura.
2. L'operatore è tenuto a comunicare a questo Corecom l'avvenuto adempimento della presente deliberazione entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.
3. Il presente 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.
4. La presente delibera può essere impugnata davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio entro 60 giorni dalla notifica della stessa.

5. L'utente può chiedere, in sede giurisdizionale, il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito.
6. La presente delibera è notificata alle parti e pubblicata sul sito web dell'Autorità.

Il Presidente relatore
(Cesare Carnaroli)

Per attestazione di conformità a quanto deliberato
Il Dirigente del Servizio Organismi regionali di garanzia
(Maria Rosa Zampa)

La presente deliberazione si compone di 6 pagine.

Il segretario
(Maria Rosa Zampa)