



DELIBERA N. 16 /2022

Oggetto: Definizione della controversia Studio Tecnico XXX / Vodafone Italia XXX (GU14/98893/2019).

IL CORECOM MARCHE

Nella seduta del 30 maggio 2022;

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 21 novembre 2017;

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 28 dicembre 2018 e, in particolare, l'articolo 5, comma 1, lettera e);

VISTA la delibera dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni n. 374/21/CONS, del 18 novembre 2021 (Proroga dell'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, concernente l'esercizio delle funzioni delegate ai Comitati regionali delle comunicazioni e delle relative Convenzioni);

VISTA la deliberazione del Comitato regionale per le comunicazioni delle Marche n. 44 del 7 dicembre 2021 (Proroga della Convenzione tra l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e il Co.re.com. Marche concernente il conferimento e l'esercizio della delega di funzioni ai Comitati regionali per le comunicazioni fino al 31 dicembre 2022);

VISTA la deliberazione dell'Ufficio di Presidenza dell'Assemblea legislativa regionale n. 161/51 del 21 dicembre 2021 (Proroga dell'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, concernente l'esercizio delle funzioni delegate ai Comitati regionali delle comunicazioni e delle relative Convenzioni);

VISTA la deliberazione della Giunta regionale delle Marche n. 1687 del 30 dicembre 2021 (Proroga dell'Accordo quadro tra l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e il Comitato regionale per le comunicazioni Marche);

VISTA la delibera AGCOM n. 203/18/CONS del 24 aprile 2018 (Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche), come modificata dalla delibera AGCOM n. 390/21/CONS, di seguito denominato "Regolamento", e la delibera AGCOM n. 347/18/CONS del 18 luglio 2018 (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. 0119045 del 19 marzo 2019 con cui l'istante chiedeva l'intervento del Corecom per la definizione della controversia in essere con TIM Italia XXX ai sensi dell'articolo 14 del Regolamento;

VISTA la nota del 16 maggio 2019 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 24 giugno 2019;

VISTI gli atti del procedimento;

VISTO il verbale di mancato accordo del 24 giugno 2019;

VISTA la relazione del responsabile del procedimento;

ATTESA la proposta di decisione del responsabile del Servizio "Supporto agli Organismi regionali di garanzia";

CONSIDERATO, in particolare, quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante lamenta l'interruzione dei servizi voce ed internet riferiti alla linea fissa dello Studio Tecnico.

In particolare, sia nell'istanza introduttiva che nelle note di replica, ha fatto presente quanto segue.

- a) L'utente è intestataria dell'utenza fissa numero 0733-22XXXX e fruitrice dei servizi di telefonia voce ed internet;
- b) il 24 luglio 2018, constata l'interruzione del servizio voce che viene ripristinato solo in data 3 settembre 2018, ossia, dopo le diverse segnalazioni del 24 luglio, 28 agosto e 31 agosto 2018 ;
- c) l'11 settembre 2018, constata la nuova interruzione, questa volta causata dal router in dotazione, circostanza che ha causato l'assoluta mancanza del segnale di accensione dell'apparecchio, di internet wi-fi oltre che dal segnale voce che viene ripristinato solo il 20 settembre 2018, sempre dopo le diverse segnalazioni del 12 settembre, 13 settembre e 17 settembre 2018 e con il ticket 3XXXX a seguito del reclamo scritto del 18 settembre 2018;

- d) le continue procedure di reclamo, comprese le aperture dei ticket già nei mesi di luglio ed agosto, che il gestore omette di indicare, dimostrano il grave disagio patito da parte istante causato dai reiterati inadempimenti contrattuali posti in essere;
- e) inoltre, le procrastinate chiusure dei ticket senza la risoluzione del problema dimostrano come il disservizio lamentato si sia perpetrato nel tempo, prima per il servizio voce, successivamente per il servizio internet;
- f) di non aver mai ricevuto alcun riscontro ai reclami prodotti e che, seppur l'operatore sostiene di aver dato risposta al reclamo del 10 ottobre 2018, in data 19 ottobre 2018, mediante mail all'indirizzo dell'istante, non ha prodotto agli atti alcuna prova dell'esistenza di tale asserita risposta al reclamo a differenza dell'utente che ha dimostrato e documentato il grave inadempimento del gestore che non ha dato seguito ad una corretta gestione della posizione dell'utente;
- g) precisa, infine, che in tema di onere della prova nell'esatto adempimento contrattuale, il codice civile statuisce l'onere per la parte inadempiente di dare prova dell'esatto adempimento (tramite la produzione, nel caso di specie, degli appositi dati di traffico atti a dimostrare il corretto funzionamento dei servizi erogati), invero l'operatore, nella propria memoria difensiva non documenta alcun dato di traffico relativo al periodo oggetto di contestazione, pertanto, il disservizio lamentato deve ritenersi integralmente provato;

In base a tali premesse, l'istante ha richiesto, quanto segue:

- 1) indennizzo per la completa interruzione del servizio voce, ex art. 6 dell'Allegato A alla delibera 347/18/CONS, in combinato disposto con l'art. 13, comma 3, dal 24 luglio 2018 al 2 settembre 2018, per un totale di 41 giorni;
- 2) indennizzo per la completa interruzione del servizio voce, internet, wi-fi e mancata accensione dell'apparato, ex art. 6 dell'Allegato A alla delibera 347/18/CONS, in combinato disposto con l'Art. 13, comma 3, dall'11 settembre 2018 al 19 settembre 2018, per un totale di 9 giorni;
- 3) indennizzo per mancata risposta ai reclami;
- 4) annullamento di eventuali morosità pendenti;
- 5) rimborso spese di assistenza e procedura.

La posizione dell'operatore

Vodafone Italia XXX con memoria depositata nei termini di legge, contesta sia in fatto che in diritto le richieste di parte ricorrente chiedendone il rigetto.

In particolare, l'operatore ha dedotto quanto segue.

- a) La parte ricorrente ha contestato l'asserita presenza di interruzione della linea, per motivi tecnici di circa 50 giorni complessivi e, per l'effetto, ha richiesto un indennizzo di euro 900,00 (novecento/00);
- b) il servizio clienti Vodafone ha correttamente gestito l'accaduto. Nel merito del lamentato malfunzionamento della linea, difatti, in seguito degli accertamenti svolti a sistema si rileva che, in data 3 settembre 2018, è stata richiesta l'apertura del ticket TTM00001020XXXX, chiuso il 4 settembre 2018; inoltre, in data 12 settembre 2018, è stato aperto il ticket TTM00001025XXXX, chiuso il 17 settembre 2018, in seguito alla risoluzione del disservizio, mentre il ticket TTM00001027XXXX aperto il 18 settembre 2018, è stato chiuso il 26 settembre 2018;

- c) rileva di aver inviato, in data 19 ottobre 2018, apposito riscontro scritto al reclamo del 10 ottobre 2018, all'indirizzo mail dell'istante e che, pertanto, ha regolarmente gestito le segnalazioni inviate dall'utente, confermando di aver compiuto quanto di spettanza alla erogazione dei servizi;
- d) relativamente alla richiesta di indennizzo e storno, si eccepisce che, in base a quanto stabilito dalla delibera 203/18/CONS, articolo 20, comma 4, "*l'Organo Collegiale, ove riscontri la fondatezza dell'istanza, con il provvedimento che definisce la controversia ordina 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 risultante non dovute, nonché di corrispondere gli indennizzi nei casi previsti dal contratto, dalla carta dei servizi, dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità*", pertanto ogni richiesta risarcitoria del danno è espressamente esclusa dalla normativa Agcom;
- e) sotto il profilo amministrativo – contabile l'utente è attualmente attivo e risulta presente un insoluto di euro 280,06 (duecentottanta/06)

3. Motivazione della decisione

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

L'istante lamenta l'interruzione della linea voce, internet per motivi tecnici collegati al non funzionamento della Vodafone Station, segnalati con reclami scritti e telefonici, per due periodi non consecutivi tra loro.

L'operatore al riguardo eccepisce di aver regolarmente gestito le segnalazioni e risolto le problematiche tecniche allegando le schermate di apertura e chiusura dei ticket.

Alla luce di quanto emerso all'esito dell'istruttoria le richieste dell'istante possono trovare parziale accoglimento per i motivi di seguito descritti.

Nel merito del lamentato malfunzionamento della linea e della sua interruzione per motivi tecnici, sulla base dell'apertura dei ticket e della loro chiusura, come da schermate depositate dall'operatore, è possibile rilevare quanto segue. Diversamente da quanto sostenuto dall'operatore nella memoria di costituzione, Il ticket TTM00001020XXXX, è stato aperto il 20 agosto 2018 con segnalazione di guasto sia di linea fissa che di linea mobili sia per chiamate in entrata che per chiamate in uscita e anche per il servizio Internet. Tale disservizio è stato continuativo fino al 4 settembre 2018 con chiusura dello stesso da parte di Vodafone il 9 settembre 2018. Relativamente al ticket TTM00001025XXXX si rileva che è stato aperto in data 12 settembre 2018 e chiuso il 17 settembre 2018 per disservizio alla Vodafone Station e ha causato l'interruzione del servizio voce, Internet sia della fissa che della linea mobile. Peraltro, per lo stesso disservizio è stato aperto il giorno successivo alla chiusura, cioè il 18 settembre 2018, il terzo ticket numero TTM00001027XXXX, risolto il 21 settembre con chiusura del ticket il 26 settembre 2018. Quindi risulta evidente che il secondo ed il terzo ticket sono connessi, perché riguardano lo stesso disservizio (mancato funzionamento della Vodafone Station) e sono continuativi, perché il secondo disservizio in realtà non è stato risolto il 17 settembre 2018, come sostenuto dall'operatore. In forza di quanto accertato e sulla base della documentazione agli atti, risulta evidente che l'operatore non ha correttamente gestito le segnalazioni dell'utente che ha dovuto subire un'interruzione di linea voce e internet per due periodi diversi e ravvicinati. Ne consegue che, risulta provato l'inadempimento dell'operatore non avendo lo stesso motivato agli atti cause di forza maggiore o altre cause tecniche di esclusione della propria responsabilità.

Va quindi riconosciuto un primo indennizzo sia per l'interruzione del servizio voce che del servizio Internet, dal 20 agosto al 4 settembre 2018, per un totale di 15 (quindici) giorni e per un importo complessivo di euro 360,00 (trecentosessanta/00), considerando che trattasi di due servizi non accessori e di utenza business (v. art. 6 e art. 13 del Regolamento indennizzi).

Va poi riconosciuto un indennizzo per il disservizio della Vodafone Station che ha interrotto sia la linea voce che il servizio internet, dal 12 al 21 settembre 2018, per un totale di 9 (nove) giorni ed per un importo complessivo di euro 216,00 (duecentosedici/00), considerando che trattasi di due servizi non accessori e di utenza business (v. art. 6 e art. 13 del Regolamento indennizzi).

Circa la richiesta sub. 4) di annullamento della morosità pendente, si ordina all'operatore di annullare le fatture emesse ed insolute procedendo al ricalcolo delle somme dovute con esclusione dei periodi di disservizio occorsi e provati anche eventualmente, attuando la compensazione tra debiti e crediti, liquidi ed esigibili, a norma dell'art. 1243 c.c.

Si accoglie, inoltre, la richiesta sub 3) nella misura massima di euro 300,00 (trecento/00) ai sensi dell'art. 12, comma 1, Regolamento indennizzi (All. A alla delibera n. 347/18/CONS), poiché l'istante non ha mai ricevuto alcun riscontro ai reclami prodotti e, seppur l'operatore sostiene di aver dato risposta al reclamo del 10 ottobre 2018, in data 19 ottobre 2018, mediante mail all'indirizzo dell'istante, non ha prodotto agli atti alcuna prova dell'esistenza di tale asserita risposta al reclamo. Differentemente l'utente ha dimostrato e documentato l'inoltro via mail e pec del reclamo scritto dell'11 settembre 2018, del reclamo scritto del 18 settembre 2018, nonché, dei reclami via SMS all'Assistenza Business di Vodafone per richiedere la risoluzione dei disservizi avuti. Evidente, pertanto, è la mancanza di ascolto, di dialogo e contraddittorio con il gestore che fonda, quindi, il diritto dell'utente al riconoscimento dell'indennizzo suddetto.

In relazione alla richiesta sub. 5) di rimborso spese di assistenza e procedura, si ricorda che, vista la gratuità della procedura, al fine di un indennizzo il rimborso alle spese sostenute devono essere giustificate da documentazione in atti che, nel caso di specie non risulta prodotta (articolo 20, comma 6, Regolamento indennizzi (Allegato A alla delibera numero 347/18/CONS)).

Si rende opportuno chiarire, inoltre, che alcuna richiesta di risarcimento del danno può trovare accoglimento in questa sede. In particolare, sia la quantificazione che la liquidazione del danno esulano dalle competenze dell'Autorità, la quale, in sede di definizione delle controversie "ove riscontri la fondatezza dell'istanza può 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 risultate non dovute o di corrispondere indennizzi nei casi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, nonché nei casi individuati dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità", come previsto espressamente dall'art. 20, comma 4, del Regolamento di cui alla delibera n. 203/18/CONS, come modificata dalla delibera AGCOM n. 390/21/CONS. Ai sensi del comma 5, invece, resta salvo il diritto dell'utente di agire in sede giurisdizionale per il riconoscimento del maggior danno (v. Corecom Marche delibera n.3/2019).

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

UDITA la relazione del responsabile del procedimento;

Con votazione all'unanimità, resa in forma palese;

DELIBERA

1. a definizione della controversia tra l'utente Studio Tecnico XXX e Vodafone Italia XXX di accogliere parzialmente l'istanza prot. n. 0119045 del 19 marzo 2019 e per effetto l'operatore è tenuto a:
 - a) riconoscere a favore dell'istante, tramite assegno bancario o bonifico, la somma di euro 360,00 (trecentosessanta/00), quale indennizzo per l'interruzione del servizio voce che del servizio Internet, dal 20 agosto al 4 settembre 2018, oltre gli interessi legali a decorrere dall'istanza di definizione;
 - b) riconoscere a favore dell'istante, tramite assegno bancario o bonifico, la somma di euro 216,00 (duecentosedici/00), quale indennizzo per il disservizio della Vodafone Station che ha interrotto sia la linea voce che il servizio internet, dal 12 al 21 settembre 2018, oltre gli interessi legali a decorrere dall'istanza di definizione;
 - c) riconoscere in favore dell'istante, tramite assegno bancario o bonifico, la somma di euro 300,00 (trecento/00) come indennizzo per mancata risposta al reclamo;
 - d) annullare le fatture emesse ed insolute procedendo al ricalcolo delle somme dovute con esclusione dei periodi di disservizio occorsi e provati anche, eventualmente, attuando la compensazione tra debiti e crediti, liquidi ed esigibili, a norma dell'art. 1243 c.c.
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
(Cinzia Grucci)