



DELIBERA N 21 / 2021

Oggetto: Definizione della controversia XXX / Vodafone Italia XXX GU14/123/2017.

Il 20 luglio 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. 3680 del 2 maggio 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. 7966 del 13 ottobre 2017 con cui questo Ufficio ha comunicato alle parti, ai sensi degli articolo 15 e 16 del Regolamento, l'avvio del procedimento e la convocazione per l'udienza di discussione del 6 dicembre 2017, rinviata al 29 gennaio 2018;

VISTI gli atti del procedimento;

VISTO il verbale di mancato accordo del 29 gennaio 2018;

UDITA la proposta di decisione del responsabile del procedimento;

CONSIDERATO, in particolare, quanto segue:

### **1. La posizione dell'istante**

La Sig.ra XXX titolare dell'impresa XXX a seguito della stipula di un contratto per la fornitura del servizio di telefonia fissa, con piano tariffario "Soluzione lavoro Relax Fibra 50 – e.box OFFICE" avvenuto in data 10 marzo 2016, con contestuale migrazione da Telecom Italia XXX a Vodafone Italia XXX lamenta quanto segue:

1. successivamente all'attivazione del servizio, avvenuta con ritardo il 5 maggio 2016, l'istante si vedeva costretta ad effettuare numerose segnalazioni telefoniche al servizio clienti a causa dell'assenza di linea telefonica e/o di portante dati che veniva ripristinata solo per brevi periodi;
2. dal 27 agosto 2016 l'assenza della linea diveniva continua, causando anche il blocco del servizio POS, servizio che non poteva più offrire alla sua clientela, necessitando il POS di una linea telefonica funzionante;
3. i tecnici Vodafone pur intervenuti in più occasioni non riuscivano a risolvere il problema.
4. In particolare il 20 settembre 2016 i tecnici intervennero per procedere alla sostituzione dell'apparato "Vodafone Station". Tale intervento non è risultato risolutivo, poiché l'utenza telefonica continuava ad essere irraggiungibile e, pertanto, si era impossibilitati ad effettuare chiamate;
5. infatti, nel rapporto tecnico della Vodafone prodotto agli atti risulta che la "Station non si allinea";
6. il 4 ottobre successivo, altro intervento tecnico della Vodafone, dal quale veniva individuata "assenza portante TIM 6623XXXX";
7. il 7 ottobre ancora successivo Vodafone procedeva nuovamente alla sostituzione della Vodafone Station con un nuovo portante "TIM 723XXXX" per un problema di autenticazione;
8. la questione venne risolta solo il 22 ottobre 2016, dopo un ulteriore sollecito fatto pervenire dal proprio legale, con il ritorno alla completa funzionalità del servizio;
9. nei giorni di mancata funzionalità del servizio gli utenti, pur provando a contattare l'utenza telefonica udivano talvolta il segnale di occupato ed altre volte la voce automatica che li informava che il numero risultava inesistente;
10. Vodafone ha sempre fatturato gli importi dovuti, non tenendo conto dei periodi di mancanza e/o di limitata fruizione del servizio e precisamente dal 5 maggio 2016 al 27 agosto 2016 durante il quale il servizio risultava funzionante solo occasionalmente e dal 27 agosto 2016 al 22 ottobre 2016, nel quale il servizio non ha mai funzionato, con conseguente impossibilità di effettuare e ricevere chiamate per l'utenza oggetto di controversia;
11. con nota di replica alle memorie di Vodafone, venivano prodotti agli atti, il contratto sottoscritto in data 10 marzo 2016, la Carta dei Servizi Vodafone, la fattura dell'8 luglio 2016 contestata e la copertura Vodafone all'indirizzo di erogazione del servizio;
12. l'istante ha precisato, infine, che il contratto oggetto del procedimento è stato stipulato tra XXX e Vodafone Italia XXX, pertanto, le considerazioni in ordine all'appartenenza della "tratta" a Telecom Italia SpA apparivano prive di qualsiasi pregio, anche in considerazione dell'offerta di uno sconto del 100% del servizio di connettività all'istante proposta dall'operatore. Offerta che comunque non è stata sufficiente visto che l'istante è stata privata per quasi due mesi non solo della connettività ma anche del servizio di fonia e del POS.

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

- a) il rimborso delle somme fatturate nei periodi di mancata fruizione del servizio;
- b) la corresponsione dell'indennità di cui alla delibera n. 73/11/CONS, nella misura massima pari ad euro 5.000,00 (Cinquemila/00).

## **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 isolamento della linea dal 27 agosto 2016 al 22 ottobre 2016 non trova riscontro in quanto Vodafone ha regolarmente gestito le segnalazioni inviata dalla ditta istante, con risoluzione delle problematiche lamentate;
2. Vodafone ha provveduto alla sostituzione dell'apparato Vodafone Station al fine di erogare con stabilità il proprio servizio, pur evidenziando che i ticket aperti hanno richiesto l'intervento del gestore Telecom, proprietario della rete che ha dovuto eseguire interventi tecnici sulla tratta, a dimostrazione che, quanto lamentato dall'istante esula dalla responsabilità di Vodafone;
3. per spirito di fidelizzazione, Vodafone, ha comunque riconosciuto all'istante, lo sconto canone 100% per 8 settimane sulla connettività link 477XXXX a far data dal 29 settembre 2016;
4. nei periodi in contestazione ha comunque erogato il servizio, come dimostrato dalle fatture AG0995XXXX, AG1332XXXX e AG1674XXXX;
5. relativamente alla richiesta di indennizzi e risarcimento danno la richiesta di euro 5.000,00 (cinquemila/00) è inammissibile per espressa esclusione dalla normativa Agcom;
6. infine, evidenzia la carenza di una imputazione ad una specifica norma del contratto, della Carte dei Servizi nonché delle delibere Agcom, come richiesto dalla delibera n.173/07/CONS;
7. sotto il profilo amministrativo e contabile l'utente è attualmente attivo e non risulta alcun insoluto presente a suo carico.

## **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.

Nel merito relativamente alle richieste avanzate dal ricorrente sulla corresponsione delle somme a titolo di risarcimento danni 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. Tutte le richieste avanzate a tale titolo 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.

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 il mancato funzionamento dei servizi, telefonia fissa, internet e POS.

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.

Considerato che il funzionamento non costante dal 05 maggio 2016 al 27 agosto 2016 e il mancato funzionamento dal 27 agosto 2016 al 22 ottobre 2016, risultano non contestati dall'operatore Vodafone e accertati con i plurimi interventi tecnici, si ritiene provato il disservizio subito dall'istante. Tale disservizio deve ritenersi a carico esclusivo di Vodafone poiché operatore con il quale la ditta ricorrente ha sottoscritto il contratto e perché gli interventi tecnici dell'operatore TIM sono stati attivati dalla Vodafone. Ne consegue che l'operatore Vodafone deve rispondere in modo esclusivo delle richieste formulate dall'istante.

Ciò premesso si ritiene di accogliere la richiesta del rimborso delle somme fatturate e pagate nei periodi di mancata fruizione del servizio, cioè dal 27 agosto 2016 al 22 ottobre 2016.

Circa l'indennizzo per l'irregolare e discontinua erogazione dei servizi, applicando il combinato disposto dell'art. 5, comma 2, e dell'art. 12, comma 2, delibera n. 73/11/CONS, l'indennizzo da riconoscere ammonta ad euro 1.710,00 (millesettecentodieci/00), considerando 114 giorni di malfunzionamento, considerando che l'utenza interessata dal disservizio è di tipo "affari" e considerando che il disservizio ha riguardato sia la linea VOCE, sia il servizio POS che la connessione internet.

Circa, invece, l'indennizzo per l'interruzione completa dei tre servizi per motivi tecnici, imputabili all'operatore, 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 1.680,00 (milleseicentottanta/00), considerando un totale di 56 giorni di interruzione. considerando che l'utenza interessata dal disservizio è di tipo "affari" e considerando che il disservizio ha riguardato sia la linea VOCE, sia il servizio POS che la connessione internet.

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 tenuto dalle parti in sede di conciliazione e di definizione.

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

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 3680, del 2 maggio 2017, e per l'effetto l'operatore è tenuto a:
  - riconoscere in favore dell'istante, tramite assegno bancario o bonifico, la somma di euro 1.710,00 (millesettecentodieci/00), quale indennizzo per il malfunzionamento dei servizi;
  - riconoscere in favore dell'istante, tramite assegno bancario o bonifico, la somma di euro 1.680,00 (milleseicentottanta/00), quale indennizzo per l'interruzione dei servizi;
  - il rimborso delle somme fatturate e pagate nei periodi di mancata fruizione del servizio, cioè dal 27 agosto 2016 al 22 ottobre 2016;
  - 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 5 pagine.

Il segretario  
(Maria Rosa Zampa)