

DETERMINA Fascicolo n. GU14/21076/2018**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA XXX -
Vodafone Italia SpA (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 l’istanza dell’utente XXX, del 24/09/2018

Vista la relazione istruttoria del Responsabile dell’istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

L’utente XXX, codice fiscale XXX, presentava in data 24/09/2018 l’istanza ai sensi degli art. 14 del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche (delibera n. 203/18/CONS), per la definizione della controversia in essere con la società VODAFONE ITALIA SPA. Nell’istanza introduttiva del procedimento, l’utente, avente Numero utenza/IMEI: XXX, dichiarava che essendo ex cliente Wind con il numero XXX, sottoscriveva a fine novembre 2015 contratto Vodafone con offerta “Super Fibra Family” che offriva, dopo la migrazione del suddetto numero, la fornitura del servizio voce e dati su fibra ottica, con telefonate illimitate verso fissi e mobili, internet alla velocità di 30 mb in download e 3 mb in upload ed 1 GB di navigazione fuori casa su apparato mobile. La promozione prevedeva i primi 6 mesi tariffati a canone ridotto di 30 euro per passare poi successivamente a 37 euro. Vodafone riporta in fattura il 22 dicembre 2015 come data di attivazione dei servizi; in realtà l’utente afferma che tale data è da considerarsi errata, in quanto non poteva usufruire della connessione (e quindi delle chiamate trattandosi di impianto VOIP) senza la Station che gli veniva consegnata quasi un mese dopo, in data 18 gennaio 2016. L’attivazione reale avveniva in data 12/02/2016, come è possibile evincere dal dettaglio traffico rinvenibile dalla documentazione depositata. Anche dopo tale data, e sino alla data di compilazione del formulario sono comunque proseguiti i malfunzionamenti; i reclami dell’utente hanno portato ad una prima sostituzione della Station il 14 marzo 2016, e successivamente alla seconda e al momento

ultima sostituzione del 14/02/2017. In corrispondenza di tale data all'utente è stata variata unilateralmente l'offerta da Super Fibra Family a Super Fibra Family PLUS. Tale variazione che comportava un aumento non giustificato né "avvisato" per l'utente, del prezzo del canone da 49,18 a 51,62 ogni 56 giorni, non risolveva i malfunzionamenti. Il gestore non ha mai provveduto a comunicare all'utente le motivazioni tecniche circa la mancata erogazione dei servizi nel periodo dal 22 dicembre 2015 al 12 febbraio 2016, anche ai sensi dell'art. 4 della delibera 179/03/CSP. Il promoter all'atto della stipula del contratto ha garantito alla cliente alte prestazioni mentre Vodafone per i motivi di cui sopra ha reso all'utente un servizio di scarsa qualità con telefonate più volte interrotte e connessioni altalenanti. Numerosi sono stati i reclami formalizzati tramite call center 190 e sito web, datati 20/2/2016 - 26/02/2016 - 04/03/2016 - 25/03/2016 - 29/04/2016 - 06/05/2016 - 08/06/2016 - 28/06/2016 - 12/07/2016 - 18/07/2016 - 31/08/2016 - 20/09/2016 - 21/10/2016 - 23/10/2016 - 30/10/2016 - 04/11/2016 - 11/11/2016 - 26/11/2016 - 30/11/2016, molti riscontrati con inutili SMS, tutti rimasti in realtà inesitati. Anche la raccomandata riassuntiva di reclamo, del 12 aprile 2017, non ha risolto le problematiche lamentate. Nonostante l'assenza dei servizi e/o il continuo malfunzionamento degli stessi, l'utente ha sempre saldato le fatture, pur non potendo nemmeno verificare lo stato di avanzamento pratiche sul sito, vista la frequente assenza della connessione dovuta ai guasti della station (più volte sostituita) o della stessa portante.

L'operatore VODAFONE ITALIA SPA con propria memoria difensiva rappresentava che dalle verifiche effettuate negli applicativi in uso, si rilevava che in riferimento alla presente istanza di definizione, l'oggetto della controversia riguarda un asserito ritardo nell'attivazione dei servizi ed un continuo malfunzionamento del servizio di rete fissa sulla linea XXX. Per quanto concerne la domanda di indennizzo per ritardata attivazione, l'operatore contesta recisamente e rappresenta che non risulta in atti alcuna documentazione contrattuale a riprova della domanda dall'istante. Infatti, nonostante il favor utentis che normalmente ispira le sue decisioni, per la Vodafone anche il Garante ritiene imprescindibile la prova del titolo da parte dell'utente. Così, in una recente pronuncia (Del. N. 2/16/CIR) è stata rigettata l'istanza dell'utente in quanto "nel caso in esame, agli atti non risulta alcun contratto firmato tra le parti, pertanto si ritiene che tra l'istante e l'operatore (...) non sia sorto il vincolo contrattuale in virtù del quale l'operatore sarebbe stato obbligato ad attivare i servizi richiesti". Ad ogni modo, si evidenzia che l'attivazione della linea, con espletamento della migrazione, è avvenuta in data 12 febbraio 2016, nelle tempistiche contrattuali (e gli addebiti per i servizi partono da tale data). Sul punto, preme evidenziare che la Carta del Cliente Vodafone (carta servizi) - adottata in conformità delle delibere ed indicazioni dell'Agcom - prevede che il tempo massimo per l'attivazione del servizio di accesso ad internet da postazione fissa sia di 60 giorni dal giorno in cui l'operatore ha registrato l'ordine di attivazione. Eventuali indennizzi per il ritardo di attivazione, laddove venisse accolta - anche solo parzialmente - la domanda dell'istante, andranno, pertanto, computati tenendo conto di tali tempistiche di attivazione. In tal senso, anche l'orientamento ormai consolidato dell'Agcom, secondo cui: "[i]l dies a quo da cui computare l'indennizzo spettante all'istante per la mancata attivazione dei servizi suindicati deve ritenersi coincidente con lo scadere del sessantesimo giorno dalla data di sottoscrizione del contratto (indicato, nella Carta del cliente dell'operatore, quale termine entro il quale avviene l'attivazione dei servizi)" (del. n. 11/17/CIR). Si precisa, poi, che l'art. 4 delle Condizioni di Utilizzo del Servizio di Portabilità del Numero Fisso (che l'utente ha espressamente dichiarato di conoscere e accettare sottoscrivendo il richiamo a tali articolo alla pagina 10 della PdA) prevede che: "[l]a richiesta del servizio di portabilità può essere soggetta a sospensione o rifiuto. La sospensione può avvenire in ipotesi di comprovati disservizi tecnici e per giustificate esigenze di esercizio. Il rifiuto avviene nei seguenti casi: per motivi imputabili al Cliente; non corrispondenza tra sottoscrittore della richiesta ed intestatario del numero fisso corrispondente al contratto di Abbonamento fruito tramite la rete dell'operatore di provenienza; non appartenenza o non correttezza del numero fisso all'operatore di provenienza; dati necessari per la trasmissione della richiesta incompleti. Inoltre il rifiuto avviene per i numeri telefonici: per i quali sia in corso di espletamento una richiesta di recesso, subentro o trasloco con cambio numero; per i quali sia stata fatta richiesta di portabilità da recipient diversi, laddove le richieste abbiano la medesima data di sottoscrizione (gg/mm/aa); per i quali sia stata formulata un'altra richiesta di portabilità da un diverso recipient già pervenuta all'operatore di provenienza ed evasa o in corso di evasione ma con data di sottoscrizione più recente; di linee utilizzate per apparecchi telefonici pubblici a pagamento. In tutti i casi in cui l'operatore di provenienza evidenzia il verificarsi di una causa o più cause di rifiuto, deve notificare tempestivamente a Vodafone tutte le cause di rifiuto e consentire l'evasione della procedura di portabilità attraverso l'inoltro da parte di Vodafone di una nuova ulteriore richiesta comprensiva dei dati mancanti o inesatti. Nei casi in cui non sia possibile fornire al Cliente il servizio di portabilità per causa a lui non imputabile, Vodafone restituirà l'eventuale corrispettivo del servizio pagato dal Cliente, sotto forma di traffico telefonico.

Nei casi in cui l'impossibilità di attivazione dipenda da cause imputabili al Cliente, Vodafone potrà non restituire l'eventuale corrispettivo ricevuto in considerazione delle attività svolte a seguito della richiesta di portabilità". In merito, poi, ai lamentati malfunzionamenti, l'operatore rileva che nei sistemi Vodafone risultano a sistema 9 trouble tickets aperti, di cui sette gestiti nei tempi di lavorazione previsti dalla Carta del Cliente, documento pubblicato in accordo con i parametri standard richiesti da Agcom e che informa gli utenti sugli impegni di qualità assunti da Vodafone in relazione all'attività di fornitura dei servizi. Per quel che concerne i due TT fuori SLA (del 4 novembre 2016 con risoluzione il 26 novembre 2016 e dell'11 gennaio 2017 con risoluzione il 23 gennaio 2017), si rileva che la risoluzione degli stessi è avvenuta tramite l'intervento del gestore di rete, ragion per cui il disservizio non è imputabile a Vodafone. Del tutto priva di pregio appare, dunque, la domanda di indennizzo per malfunzionamento del servizio, in quanto le problematiche sono state sempre risolte nelle tempistiche contrattuali e, comunque, laddove protrattesi, sono dipese da disservizi di rete non riconducibili a Vodafone. Per quanto riguarda la domanda di indennizzo per malfunzionamento del servizio, l'operatore ritiene non accoglibili le richieste in quanto le problematiche sono state sempre risolte nelle tempistiche contrattuali e, comunque, laddove protrattesi, sono dipese da disservizi di rete non riconducibili a Vodafone. Infine, in merito a quanto affermato circa la richiesta di indennizzo per mancata risposta al reclamo, Vodafone afferma che non risulta in atti alcun reclamo e che comunque i reclami devono soddisfare i requisiti stabiliti nella Carta del Cliente (carta servizi) Vodafone, in cui è espressamente indicato che: "Il Cliente che intende presentare reclamo formale a Vodafone per aspetti legati alla fornitura del servizio può inviare un reclamo scritto alla "Casella postale 190" - 10015 Ivrea (To), tramite il sito internet www.vodafone.it, nell'apposita area "Contattaci", App My Vodafone e Social Network (Facebook e Twitter)". L'operatore contesta, infine, anche il quantum di indennizzo richiesto dall'istante e, tenuto conto del comportamento delle parti, si chiede, nella denegata ipotesi in cui l'Autorità si pronunciasse, anche solo parzialmente, in suo favore, di disporre in via equitativa la riduzione dell'indennizzo e di misurarlo in via unitaria.

MOTIVAZIONE: Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria svolta dal dott. XXX, nel caso di specie, l'utente lamenta quanto di seguito riportato: 1. Mancata/tardiva risposta a reclami sulla linea XXX, con data reclamo: 12/04/2017; 2. Malfunzionamento della linea XXX, con data reclamo 22/12/2015; 3. Ritardo attivazione del servizio sulla linea XXX con data richiesta: 20/11/2015 e data di attivazione 24/09/2018; Per quanto concerne le richieste avanzate dall'utente, queste possono essere invece riassunte come segue: 1) Il rimborso delle fatture pagate in assenza totale o parziale dei servizi; 2) Indennizzo per i mancati oneri informativi e per la ritardata attivazione dei servizi voce e dati dal 22 dicembre 2015 al 12 febbraio 2016, per un totale di euro 1.040,00; 3) Indennizzo per i malfunzionamenti totali e parziali dei servizi voce e adsl dal 22 dicembre 2015 ad oggi per un totale di euro 8.035,86; 4) L'indennizzo per il mancato riscontro al reclamo inviato a mezzo Raccomandata del 12/04/2017, ed a tutti i reclami precedentemente formalizzati al servizio clienti e sul portale web fino al massimo di euro 300,00; In considerazione degli elementi probativi depositati le richieste formulate dalla parte istante possono essere parzialmente accolte, come di seguito specificato: Orbene, in merito alle richieste di rimborso delle fatture pagate in totale o parziale assenza punto 1) e punto 2) Indennizzo per i mancati oneri informativi e per la ritardata attivazione dei servizi voce e dati si riconosce quanto di seguito esposto. In considerazione della ricostruzione delle segnalazioni effettuate all'operatore e sulla base degli elementi probativi depositati nel fascicolo sia da parte dell'utente che della Vodafone, appare evidente che nel mese di Novembre la linea risulta assoggettata a malfunzionamento in maniera continuativa. La prima segnalazione, infatti, contrassegnata con codice TTM000007359370 reca data 04.11.2016 e la risposta dell'operatore con cui dichiara la chiusura della stessa reca data 30.11.2016 (anticipata dalla precedente risposta del 25.11.2016 con cui dichiarava risolta la problematica chiedendo eventuale riscontro nelle successive 72 ore). In aggiunta, si riconosce lo storno/rimborso anche della fattura n. XXX552 del 09 marzo 2016 per il periodo intercorrente dal 22 dicembre 2015 al 03 marzo 2016 di euro 26,00 (VENTISEI/00) con scadenza 29.03.2016. Ciò in quanto per gran parte di quel periodo l'utente non poteva ancora essere considerato cliente Vodafone, stante il rilascio del numero da parte di Wind soltanto in data 10.02.2016. Nel mese di novembre, infatti, risulta una prima segnalazione realizzata in data 4.11.2016 identificata con n.TTM000007359370 con relativa risposta dell'operatore certificata il giorno successivo che assicurava la presa in carico e la lavorazione della problematica. Tuttavia, il giorno 7.11.2016 la Vodafone inviava nuova comunicazione con cui si scusava del prolungarsi dell'intervento e dichiarava la lavorazione ancora in corso. Stesso messaggio seguiva anche in data 09.11.2016 alle ore 9.11. Successivamente, in data 11.11.2016 l'utente rinnovava la richiesta e riceveva nuova presa in carico da parte dell'operatore. Il giorno 26 dello stesso mese, con un messaggio ricevuto alle ore 8.56 l'operatore metteva a conoscenza l'utente circa la risoluzione del problema e lo invitava a monitorare

la situazione nelle seguenti 72 ore ed eventualmente, in caso di persistenza della problematica, ricontattare l'assistenza. Tuttavia, in data 30.11.2016 alle ore 8.04 la Vodafone inviava nuova comunicazione con cui confermava la risoluzione della precedente segnalazione tecnica. All'uopo, si deduce che, non essendo seguito relativo riscontro, la problematica si considera risolta. Inoltre, si rileva in questa sede la poca chiarezza della fattura cui si fa riferimento, in quanto la descrizione della stessa fa riferimento ad una serie di date (22/12/2015 – 15/01/2016 – 12/02/2016) l'una diversa dall'altra, nonché contrastanti tra loro e con la data di consegna della Vodafone Station avvenuta in data 18.01.2016, ingenerando nell'utente confusione e rappresentante una non trascurabile carenza informativa. Alla luce di ciò, si riconosce lo storno/rimborso esclusivamente delle fatture riferite al periodo di fornitura del servizio del mese di Novembre e Dicembre 2016. In aggiunta a quanto detto, si riconosce all'utente l'indennizzo derivante dal comprovato ritardo dell'attivazione dei servizi richiesti ai sensi dell'art. 4, comma 2 dell'allegato A alla delibera n. 347/18/CONS - Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche, che cita testualmente: "L'indennizzo di cui al comma 1 è applicato anche nei casi di ritardo per i quali l'operatore, con riferimento alla attivazione del servizio, non abbia rispettato i propri oneri informativi circa i motivi del ritardo, i tempi necessari per l'attivazione del servizio o gli eventuali impedimenti, ovvero nel caso di affermazioni non veritiere circa l'esistenza di impedimenti tecnici o amministrativi". L'indennizzo riconosciuto in questa sede, valutato e quantificato per l'intero periodo intercorrente dalla data in cui il cliente riceve il modem (18.01.2016) alla data in cui l'operatore attiva il servizio richiesto (12 febbraio 2016), è pari ad euro 187,50 (CENTOTTANTASETTE/50), calcolato secondo quanto previsto e disciplinato dall'articolo su citato, ossia conteggiando 7,50 euro per ciascun giorno di ritardo (totale di 25 giorni). Per quanto concerne le doglianze di cui al punto 3) cui deriva la richiesta di indennizzo per i malfunzionamenti totali e parziali dei servizi voce e adsl a partire dal giorno 22 dicembre 2015 sino alla data di composizione del formulario, si accoglie parzialmente quanto richiesto. In particolare, dalla valutazione analitica degli elementi probativi depositati nel fascicolo dalle parti, è stato ricostruito il quadro delle segnalazioni effettuate dall'utente e delle risposte rilasciate dall'operatore Vodafone. Più precisamente, tenendo conto delle 72 ore riconosciute dalle Condizioni Generali del contratto o Carta dei servizi all'operatore per la risoluzione delle problematiche, sono stati considerati, e quindi indennizzati, i periodi cui fanno riferimento i seguenti ticket di segnalazione: TTM000006884225 (del 28.06.2016) – TTM000006934702 (del 12.07.2016) - TTM000007305481 (del 21.10.2016) – TTM 000007339199 (del 29.10.2016) – TTM000007359370 (del 11.11.2016). Infine, per quanto concerne le doglianze relative al punto 4) circa "L'indennizzo per il mancato riscontro al reclamo inviato a mezzo Raccomandata del 12/04/2017, ed a tutti i reclami precedentemente formalizzati al servizio clienti e sul portale web" la richiesta di indennizzo non è accoglibile in quanto secondo l'orientamento maggioritario del Corecom Campania risulta assorbito dal riconoscimento dell'indennizzo riconosciuto per la problematica principale.

DETERMINA

- Vodafone Italia SpA (Ho.Mobile - Teletu), in parziale accoglimento dell'istanza del 24/09/2018, è tenuta a corrispondere all'istante per i motivi in premessa l'indennizzo di euro 373,50 (TRECENTOSETTANTATRE/50), maggiorato degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza, da accreditarsi a mezzo assegno circolare/bonifico bancario all'istante entro il termine di 60 gg a decorrere dalla data di notifica del presente provvedimento. In aggiunta all'indennizzo sopra indicato l'operatore VODAFONE ITALIA SPA è tenuto a riconoscere all'istante lo storno/rimborso della fattura di novembre 2016 e della fattura AG03660552 del 09 marzo 2016 riferita al periodo 22 dicembre 2015 - 03 marzo 2016 (pari ad euro 26,00), entro il termine di 60 gg. dalla data di notifica del presente atto. Ogni altra richiesta di indennizzo è rigettata per i motivi di cui in premessa.

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
ALFREDO AURILIO