

**REGIONE AUTONOMA FRIULI VENEZIA GIULIA**  
**COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI****Delibera numero 21/2013**

della seduta del Comitato Regionale per le Comunicazioni del 3 aprile 2013

**OGGETTO****Definizione della controversia Nuova Corema****/Vodafone Omnitel N.V..**COMITATO

1. Paolo FRANZIA – Presidente
2. Giancarlo SERAFINI – Vicepresidente
3. Franco DEL CAMPO
4. Maria Lisa GARZITTO
5. Paolo PANONTIN

<u>PRESENTI</u>	<u>ASSENTI</u>
X	
	autosospeso
X	
X	
	autosospeso

Segretario verbalizzante: Edoardo Boschin.

In ordine all'oggetto, il Comitato ha discusso e deliberato quanto appresso:

## IL COMITATO

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";

VISTA la legge 31 luglio 1997, n. 249 "Istituzione dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e norme sui sistemi delle telecomunicazioni e radiotelevisivo" e, in particolare, l'articolo 1, comma 6, lettera a), n. 14;

VISTO l'articolo 84 del decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259 recante "Codice delle comunicazioni elettroniche";

VISTA la legge regionale 10 aprile 2001, n. 11 "Norme in materia di comunicazione, di emittenza radiotelevisiva locale ed istituzione del Comitato regionale per le comunicazioni (Co.Re.Com.)" e, in particolare, l'articolo 7, comma 1, lett. b), ai sensi del quale "il Co.Re.Com. esercita le funzioni istruttorie, consultive, di gestione, di vigilanza e controllo di competenza dell'Autorità, ad esso delegate ai sensi dell'articolo 1, comma 13, della legge 249/1997 e successive modificazioni e integrazioni, così come meglio specificate all'articolo 5 del regolamento approvato con deliberazione dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni 28 aprile 1999, n. 53";

VISTO l'Accordo quadro del 4 dicembre 2008 tra l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni (di seguito, per brevità, "Agcom"), la Conferenza dei Presidenti delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle regioni e delle Province autonome;

VISTA la "Convenzione per l'esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazione di cui all'articolo 3 dell'Accordo quadro tra l'Autorità per le Garanzie nelle comunicazioni e il Comitato regionale per le comunicazioni Friuli Venezia Giulia", sottoscritta a Otranto il 10 luglio 2009 e, in particolare, l'articolo 4, comma 1, lett. e);

VISTA la delibera dell'Agcom n. 173/07/CONS recante "Approvazione del regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti" e il relativo Allegato A (di seguito, per brevità, "Il Regolamento");

VISTA la delibera dell'Agcom n. 73/11/CONS recante "Approvazione del regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti ed operatori e individuazione delle fattispecie di indennizzo automatico ai sensi dell'articolo 2, comma 12, lett. g), della legge 14 novembre 1995, n. 481";

VISTA l'istanza presentata dalla Nuova Corema (agli atti con prot. n. VC/8741/11) con la quale ha chiesto l'intervento del Co.Re.Com. FVG per la definizione della controversia in essere con la società Vodafone Omnitel N.V. (di seguito, per brevità, "Vodafone");

VISTA la nota di data 30 dicembre 2012, prot. n. VC/8818/11, con la quale il Servizio di supporto alle attività del Co.Re.Com. FVG ha comunicato alle parti, ai sensi dell'articolo 15 del summenzionato Regolamento, l'avvio di un procedimento istruttorio finalizzato alla definizione della deferita controversia;

VISTA la nota di data 11 giugno 2012, prot. n. VC/4324/12, con la quale le parti sono state invitate a presentarsi all'udienza per la discussione della controversia convocata per il giorno 27 giugno 2012;

UDITE le parti nel corso della predetta udienza;

CONSIDERATO quanto segue:

### **I. Oggetto della controversia e risultanze istruttorie**

La Nuova Corema, intestataria dell'utenza telefonica 040, ha lamentato una serie di disservizi che possono essere compendiate come segue.

Dopo aver attivato il servizio il 10 gennaio 2011 con Vodafone, la ricorrente ha riferito di aver incontrato, fin da subito, problemi di ricezione per i servizi voce, fax e internet. In seguito a numerosi interventi di assistenza non risolutivi dei lamentati problemi, la società ricorrente inviava una lettera A/R di disdetta con data 21 aprile 2011, rinnovata il 26 giugno 2011.

Tuttavia, il rientro in Telecom avveniva appena il 17 novembre 2011 quando Vodafone disponeva la cessazione con rientro della risorsa *de qua*.

Per quanto sopra, ha chiesto "un indennizzo per mancato rilascio della linea avvenuta dopo ben 9 mesi di disservizi", oltre ai danni "per mancanza di comunicazione con clientela, che riscontrava il segnale di libero anche quando la linea non funzionava, la perdita di conferme di lavori affidati, senza trascurare un danno di immagine".

Compendiando le richieste, ha chiesto "il rimborso del danno di immagine, la mancata portabilità del numero per rientrare in Telecom per ben 6 mesi, il costo del nuovo centralino che dobbiamo acquistare dopo il danneggiamento di quello che avevamo, i danni morali e materiali" precisando che "tutte le fatture sono state pagate" e concludendo per un rimborso forfetario di euro 25.000,00.

Con memorie di data 5 marzo 2012 si costituiva il gestore chiedendo, nel merito, di respingersi tutte le pretese attoree, poiché infondate in via di fatto e in punto di diritto, per le ragioni di seguito esposte.

"La Nuova Corema \ . . . lamenta il mancato rilascio delle linee dal 29.04.2011, giorno corrispondente alla presunta richiesta di rientro in Telecom. Ciò sarebbe perdurato per diversi, con conseguente perdite patrimoniali laddove i clienti non avrebbero "confermato i lavori affidati" con relativo danno d'immagine.

Di ciò, purtroppo per la Nuova Corema, non vi è alcuna traccia documentale, né vi è alcuna documentazione di reclami e/o contestazioni nei riguardi dell'odierna convenuta. Eppure l'istante domanda la cospicua somma di € 25.000,00, oltre al costo del nuovo centralino.

Va segnalato sin da subito, la Nuova Corema inviava ben due richieste di disdetta, senza mai specificare la richiesta di rientro. In quella del 21.04.2011 chiedeva invero testualmente: "l'annullamento e la relativa liberatoria". In quella del 27.06.2011 chiedeva sempre: "l'annullamento e liberatoria". In quella del 27.06.2011, invece, affermava di esser: "in attesa del rientro in Telecom da due mesi". Tuttavia solo il 19.10.2011, a seguito di contatti telefonici, Vodafone è riuscita a comprender quali fossero le reali intenzioni della Nuova Corema, parlando con la sig.ra . . . , su riferimento della società. Come da schermata che si dimette, solo in data 17.11.2011 poteva avvenire la cessazione con rientro della risorsa in oggetto.

Sul punto va ribadito che Vodafone, ed i suoi operatori, danno seguito alle richieste tecniche siccome esplicitate dal richiedente e, quindi, non sono autorizzati ad interpretare quali siano le reali intenzioni dell'istante. In altre parole, gli operatori di Vodafone danno seguito a quanto richiesto dal cliente secondo le intenzioni espresse dal significato univoco delle parole. In buona sostanza, l'istante mai richiedeva la cessazione con rientro della risorsa, donde Vodafone non avrebbe mai potuto dar seguito ad una richiesta mai e poi mai esplicitata. Con specifico riferimento al centralino, va inoltre rimarcato che l'art. 1495 c.c. sancisce che il compratore decade dal diritto di garanzia, se non denuncia i vizi al venditore entro otto giorni dalla scoperta.

Orbene, a quanto pare, la Nuova Corema sostiene che il vizio al centralino si sarebbe verificato sin da subito, però, giammai, quest'ultima aveva a segnalarlo alla venditrice, Vodafone. Anche in questa ipotesi, come dimostrato, la Nuova Corema è decaduta dalla garanzia che ora invoca in suo favore. La domanda intentata dalla Corema . . . non potrà incontrare alcun accoglimento, nemmeno parziale. Con ogni ulteriore riserva di motivi di censura sull'emanando provvedimento amministrativo".

Replicava ex adverso la ricorrente che ribadiva le proprie doglianze relative sia ai disservizi patiti e antecedenti alla richiesta di passaggio a Telecom sia a quelli successivi, che culminavano nel ritardo del passaggio dell'utenza al predetto operatore.

Anche nel corso dell'udienza le parti si richiamavano a quanto dedotto già in atti. Venivano, quindi, acquisite integrazioni istruttorie da Telecom relative al trasferimento della risorsa in oggetto.

## II. Motivi della decisione

In via preliminare si deve evidenziare che la liquidazione del danno esula dalle competenze dell'Autorità, la quale, in sede di definizione delle controversie di cui alla delibera 173/07/CONS, è chiamata a verificare solo

la sussistenza del fatto obiettivo dell'inadempimento, come previsto dall'articolo 19, comma 4, a mente del quale "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 nei casi individuati dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità". Pertanto, la domanda relativa al risarcimento del danno non trova accoglimento in questa sede.

Tanto premesso, si deve evidenziare che la controversia ruota principalmente, ma non solo, intorno alla questione del ritardo nel passaggio dell'utenza da Vodafone a Telecom.

Per dirimere la controversia, le circostanze che meritano di essere esaminate, sono le seguenti.

Risulta in atti che la Nuova Corema ha stipulato una proposta di abbonamento con l'operatore Telecom in data 29 aprile 2011.

Dalla documentazione dimessa risulta, inoltre, che la ricorrente ha scritto a Vodafone chiedendo, nell'ordine, "l'annullamento e la relativa liberatoria" (lettera del 21 aprile 2011), "l'annullamento e la relativa liberatoria" (in quella del 27 giugno 2011) nonché di essere "in attesa del rientro in Telecom da due mesi" (fax accompagnatorio del 27 giugno 2011).

Infine, risulta dalle schermate Pitagora prodotte da Telecom in riscontro alla richiesta di integrazione documentale:

- un'attivazione standard NPC olo Vodafone eseguita il 11/01/11
- una cessazione/rientro inviata da Vodafone eseguita il 24/10/2011.

Null'altro risulta dalle schermate Pitagora ma, in particolare, nessun ordine risulta sottomesso da Telecom in esecuzione della proposta di abbonamento sottoscritta ancora il 22 aprile 2011.

Non si ritiene, quindi, censurabile la condotta di Vodafone chiamata a dar seguito a comunicazioni generiche e improprie ("l'annullamento e la relativa liberatoria" sono locuzioni imprecise) quando, all'opposto, competeva all'altro operatore dar avvio alla procedura di trasferimento utenza.

Non sfugge, invece, a responsabilità Vodafone sotto altro e diverso profilo.

Sostiene, infatti, il gestore che "Vodafone, ed i suoi operatori, danno seguito alle richieste tecniche siccome esplicitate dal richiedente e, quindi, non sono autorizzati (gli operatori, sott.) ad interpretare quali siano le reali intenzioni dell'istante. In altre parole, gli operatori di Vodafone danno seguito a quanto richiesto dal cliente secondo le intenzioni espresse dal significato univoco delle parole".

Ora, tale pur ragionevole obiezione è priva di pregio e, pertanto, superabile se letta alla luce delle norme positive che impongono agli operatori precisi e specifici oneri di natura informativa. In altre, parole, la condotta del gestore nel caso di specie è censurabile non sul piano dell'omesso "fare" ma su quello, e ben diverso, dell'omesso "informare".

A tanto è tenuto l'operatore in virtù di specifici oneri tanto ex art. 4, comma 1, della delibera AGCOM n. 179/03/CSP quanto ex articolo 16, comma 7, della delibera n. 4/06/CONS, come modificata dalla delibera n. 274/07/CONS secondo il quale "ogni operatore fornisce alla clientela un'adeguata informativa circa i servizi forniti, le relative condizioni economiche e contrattuali e circa le eventuali restrizioni derivanti dal cambiamento di operatore".

Quanto agli altri disagi e disservizi patiti, possono essere qui considerati entro i limiti di una loro indennizzabilità, esclusa, come detto, in radice il riconoscimento e la liquidazione del maggior danno (e tali appaiono le richieste di ristoro della "perdita di conferme di lavori affidati", il "rimborso del danno di immagine", il "costo del nuovo centralino" che dobbiamo acquistare dopo il danneggiamento di quello che avevamo", i "danni morali e materiali").

Pertanto, l'altra contestazione oggetto del presente procedimento di definizione e che può essere presa



