



Comitato regionale per le comunicazioni

**PROCESSI VERBALI DELLE RIUNIONI
DEL COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI**

DELIBERAZIONE N. 67 del 10 ottobre 2012

OGGETTO N. 5/B	Definizione della controversia xxxxxxxxx contro VODAFONE OMNITEL xxx
-----------------------	-------------------------------------------------------------------------

	Pres.	Ass.
Presidente: Mario Capanna	X	
Membro: Giuseppe Bolognini	X	
Membro: Oliviero Faramelli	X	
Membro: Matteo Fortunati	X	
Membro: Margherita Vagaggini	X	

Presidente: Mario Capanna

Estensore: Sabrina Di Cola

Il Verbalizzante: Laura Maria Milleri



Comitato regionale per le comunicazioni

Definizione della controversia

xxxxxxxxx contro VODAFONE OMNITEL xxx

VISTO il decreto legislativo 30 marzo 2001, n. 165 e successive modifiche ed integrazioni;

VISTA la legge regionale 12 giugno 2007, n. 21 “Struttura organizzativa e dirigenza del Consiglio regionale” e il successivo regolamento di organizzazione attuativo della stessa;

VISTA la legge 7 agosto 1990, n. 241 e successive modifiche ed integrazioni “Nuove norme in materia di procedimento amministrativo e di diritto di accesso ai documenti amministrativi”;

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’art. 1, comma 6, lett. a), n. 14 e il comma 13 dello stesso art. 1;

VISTO l’art. 84 del decreto legislativo 1° agosto 2003, n. 259, recante “Codice delle comunicazioni elettroniche”;

VISTE la legge regione dell’Umbria 11 gennaio 2000 n.3 recante “norme in materia di comunicazione e di emittenza radiotelevisiva locale e istituzione del Comitato regionale per le comunicazioni” e la Deliberazione del Consiglio regionale 25 settembre 2000 n.18 recante “regolamento per il funzionamento e l’organizzazione e codice etico del Comitato regionale per le comunicazioni”;

VISTA la legge regionale 16 settembre 2011 n.8 “semplificazione amministrativa e normativa dell’ordinamento regionale e degli Enti locali territoriali”;

VISTA la Delibera dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni n. 173/07/CONS e successive modificazioni e integrazioni recante “Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti”(di seguito Regolamento);

VISTA la Delibera dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni n. 529/09/CONS recante “approvazione linee guida relative all’attribuzione delle deleghe ai corecom in materia di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche” ;

VISTO l’Accordo quadro sottoscritto il 4 dicembre 2008 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 ;

VISTA la convenzione per l’esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni di cui all’articolo 3 dell’Accordo quadro tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e il Comitato regionale per le comunicazioni Umbria, sottoscritta il 16 dicembre 2009;



Comitato regionale per le comunicazioni

VISTA la Delibera dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni n. 179/03/CSP "Approvazione della direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni ai sensi dell'art. 1, comma 6, lettera b), numero 2, della L. 31 luglio 1997, n. 249";

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

VISTA l'istanza e la documentazione alla medesima allegata pervenuta il 28 ottobre 2011 - prot. n.522- con la quale la società xxxxxxxx corrente in xxxxxxxx ha chiesto l'intervento del Comitato regionale per le comunicazioni dell'Umbria (di seguito CORECOM) per la definizione della controversia in essere con l'operatore Vodafone Omnitel;

VISTA la nota datata 8 novembre 2011 - prot.n 5110 con la quale il Responsabile del procedimento, verificata l'ammissibilità dell'istanza, ha comunicato alle parti l'avvio del procedimento istruttorio finalizzato alla definizione della deferita controversia;

VISTA la nota datata 03 gennaio 2012 -prot.n.30 con la quale il Responsabile del procedimento ha formulato richieste istruttorie ad entrambe le parti ai sensi dell'art.18 del Regolamento;

VISTA la nota e la documentazione depositate dall'istante in data 20 gennaio 2012 -prot.n.395;

VISTA la documentazione depositata dall'operatore in data 23 gennaio 2012 prot.n.396;

VISTIO il provvedimento temporaneo n. 1 del 27 febbraio 2012 relativo al connesso procedimento instaurato con l'istanza GU5 n.3 pervenuta in data 03 febbraio 2012 -prot.n.522;

VISTI gli atti relativi all'espletato tentativo obbligatorio di conciliazione;

VISTA la relazione del responsabile del procedimento del 05 ottobre 2012 e la proposta del Dirigente del Servizio;

UDITA la relazione del Consigliere Matteo Fortunati;

CONSIDERATO

quanto segue:

1. OGGETTO DELLA CONTROVERSIA

1.1-L'istante, relativamente al contratto "affari" codice cliente xxxxxxxx in sintesi, rappresenta quanto segue:

a)-di avere stipulato con IVodafone contratto per utenze fisse, mobili e ADSL;

b)-di avere avuto molti problemi di funzionamento sia ai servizi voce che a quello ADSL;

c)-di avere inoltrato diversi reclami;

d)-di avere subito la sospensione del servizio dal 20 gennaio 2012;

e)-di aver richiesto senza successo il rientro in Telecom Italia.



Comitato regionale per le comunicazioni

Sulla base di detta rappresentazione l'istante richiede nei confronti dell'operatore l'annullamento del contratto e di ogni penale, nonché il pagamento di un indennizzo.

2. RISULTANZE ISTRUTTORIE E VALUTAZIONI IN ORDINE AL CASO IN ESAME

2.1-In via preliminare- Ai sensi del 4° e 5° comma dell'art.19 del Regolamento e delle linee guida Agcom di cui alla delibera 529/09/CONS la domanda di risarcimento danni della società istante va interpretata come richiesta di indennizzo.

2.2-Nel merito tale domanda d'indennizzo risulta fondata e va accolta per i seguenti motivi.

Da quanto dichiarato e prodotto dalle parti risulta pacifico che il contratto era di tipo "affari", che aveva ad oggetto sia servizi su rete fissa che su rete mobile e che era in essere tra le parti, alla data del deposito dell'istanza introduttiva del presente procedimento.

Riguardo i lamentati malfunzionamenti e la sospensione dei servizi è pacifico che i medesimi hanno riguardato solo le linee fisse.

L'operatore ha dichiarato (precisamente nella memoria difensiva depositata il 29/2/2012 nel connesso procedimento relativo al provvedimento temporaneo) che l'istante era titolare di numero due linee fisse e tale circostanza non è stata contestata dall'istante.

Pertanto, va ritenuto provato che l'istante era titolare di n.2 linee fisse.

L'istante ha provato di avere segnalato, con fax inviato e ricevuto in data 22 luglio 2011 al numero verde dell'operatore, il malfunzionamento sia dei servizi voce che di quello adsl.

Tali disservizi non sono stati contestati dall'operatore.

In presenza di contestazioni da parte dell'utente in ordine alla mancata attivazione e/o sospensione e/o allo scorretto funzionamento dei servizi contrattualmente dovuti è onere del gestore dare prova del corretto adempimento degli obblighi assunti, in ossequio al generale criterio di riparto dell'onere della prova nelle azioni di responsabilità contrattuale (così da ultimo Cass. Civ. Sez. III, 12 febbraio 2010 n.3373);

L'operatore non ha provato il proprio esatto adempimento, non avendo prodotto alcuna documentazione comprovante il corretto funzionamento dei servizi voce e adsl, né ha allegato o provato di avere incontrato impedimenti tecnici che gli hanno reso impossibili le prestazioni dovute, così come richiesto dall'art. 1218 del codice civile.

Poiché la carta dei servizi dell'operatore prevede un termine massimo di 5 giorni lavorativi, decorrenti dal ricevimento del reclamo, per la risoluzione della problematica tecnica, l'operatore va considerato inadempiente a decorrere dal 28 luglio 2011 e fino al 19 ottobre 2011 (giorno dell'udienza di conciliazione), cioè per complessivi 82 giorni.

Inoltre, poiché la carta dei servizi dell'operatore prevede un termine massimo di 45 giorni per il riscontro al reclamo, l'operatore nel nostro caso avrebbe dovuto rispondere entro il 06 ottobre



Comitato regionale per le comunicazioni

2011 e, quindi, su tale punto va considerato inadempiente a decorrere dal 07 ottobre 2011 fino al 19 ottobre 2011, cioè per complessivi 12 giorni.

Per quanto riguarda la sospensione dei servizi voce e adsl, anch'essi riferiti alle due linee fisse, l'istante ha dichiarato di avere subito l'interruzione dei medesimi in data 20 gennaio 2012.

Anche rispetto a tale circostanza l'operatore non ha provato il proprio esatto adempimento, né ha allegato o provato di avere incontrato impedimenti tecnici che gli hanno reso impossibili le prestazioni dovute, così come richiesto dall'art. 1218 del codice civile.

L'istante non ha segnalato a questo Corecom l'inottemperanza dell'operatore al provvedimento temporaneo di riattivazione in atti, il quale ha assegnato il termine di tre giorni lavorativi per la riattivazione dei servizi.

Ne consegue, quindi, che la sospensione dei servizi voce e adsl va considerata sussistente dal 20 gennaio 2012 al 02 marzo 2012, per complessivi 42 giorni.

Il malfunzionamento e la sospensione si sostanziano in un grave inadempimento contrattuale.

2.3-Per quanto riguarda la quantificazione degli indennizzi, nel nostro caso, va tenuto conto esclusivamente di quanto stabilito dal Regolamento Indennizzi, dato che la controversia è stata introdotta dopo l'entrata in vigore del medesimo, l'operatore all'udienza di conciliazione non ha assunto alcun impegno nei confronti dell'istante, in atti non risultano gli eventuali indennizzi stabiliti dalla carta dei servizi vigente al tempo.

Nella specie, in particolare, va tenuto conto delle seguenti disposizioni del Regolamento Indennizzi:

-l'art.5, commi 1 e 2 (dell'Allegato A), il quale prevede l'indennizzo giornaliero di euro 5,00 per la completa interruzione di ciascun servizio non accessorio ed euro 2,50 nel caso di irregolare erogazione del servizio;

-art.11, (dell'allegato A) il quale prevede l'indennizzo giornaliero di € 1,00 nel caso di omesso o ritardato riscontro al reclamo;

-art.12 comma 2 (dell'allegato A) il quale prevede per le utenze "affari" il raddoppio degli indennizzi giornalieri previsti dagli articoli da 3 a 6.

Fatti i calcoli vanno riconosciute all'istante le seguenti somme:

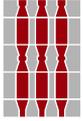
-€ 1.230,00 ($€2,50 \times 2 \times 82 \text{gg.} = € 410 \times 3 = €1.230$) per malfunzionamento di n.2 servizi voce e n.1 servizio adsl;

-€ 12,00 ($€1 \times 12 \text{gg.} = €12$) per mancato riscontro al reclamo.

-€ 1.260,00 ($€5 \times 2 \times 42 \text{gg.} = € 420 \times 3 = €1.260$) per la sospensione dei predetti servizi.

E così la complessiva somma di **euro 2.502,00**.

2.4-Poiché gli indennizzi riconosciuti da questa Autorità devono soddisfare, ai sensi dell'art. 84 del codice delle comunicazioni elettroniche, il requisito dell'equità e, quindi, devono tenere



Comitato regionale per le comunicazioni

indenne l'istante dal decorso del tempo necessario alla definizione della procedura di risoluzione della controversia, l'indennizzo come sopra determinato deve essere maggiorato dell'importo corrispondente agli interessi legali da calcolarsi dalla data di presentazione dell'istanza di definizione fino al saldo effettivo.

2.5-In atti non risulta provato che l'istante ha richiesto il rientro in Telecom Italia delle numerazioni, né risulta che lo stesso abbia comunicato all'operatore la propria volontà di cessare il contratto, prima del deposito dell'istanza di conciliazione intervenuto in data 06 settembre 2011.

L'istante ha riproposto in questo procedimento la medesima domanda, sulla quale è stato instaurato il contraddittorio con l'operatore in data 08 novembre 2011 (data ricevimento della comunicazione di avvio del procedimento e dei relativi allegati).

Come noto il diritto di recesso è riconosciuto agli utenti dall'art.1, comma 3, del D.L. 31 gennaio 2007 n.07 convertito da L. 02 aprile 2007 n.40, il quale fissa in giorni trenta il termine massimo di preavviso alla controparte.

La comunicazione della volontà di recedere effettuata a mezzo deposito dell'istanza di definizione della controversia deve considerarsi equipollente all'invio della raccomandata (cfr. in termini Cassazione civile, sezione III, 27 novembre 2006 n.25130 e Tribunale Salerno, sezione II, 28 giugno 2010 n.1533).

Considerato che lo scioglimento del contratto è effetto automatico dell'esercizio del diritto di recesso, ne consegue che il contratto con Vodafone è cessato in data 08 dicembre 2011.

L'interruzione del rapporto contrattuale comporta, a sua volta, l'illegittimità di quanto fatturato dall'operatore con riferimento al periodo successivo al 08 dicembre 2011.

2.6-Poiché, per i motivi sopra esposti, all'operatore è imputabile un grave inadempimento contrattuale risulta anche illegittimo quanto eventualmente fatturato all'istante in conseguenza dell'anticipata interruzione del contratto.

2.7-Le spese di procedura, considerata l'accertata responsabilità dell'operatore, vengono poste a carico di quest'ultimo e determinate ai sensi del par. III.4.4 della delibera Agcom n. 529/09/CONS.

DELIBERA

in accoglimento dell'istanza presentata il 28 ottobre 2011 dalla società xxxxxxxx corrente in xxxxxxxxxxxx, per i motivi sopra indicati, l'operatore **VODAFONE OMNITEL xxx** in persona del legale rappresentante pro-tempore è tenuto a:

-corrispondere all'istante la complessiva somma di **€ 2.502,00** oltre interessi legali a decorrere dal 28 ottobre 2011 al saldo effettivo;



Comitato regionale per le comunicazioni

-annullare quanto fatturato all'istante, a qualsiasi titolo, per l'anticipata interruzione del contratto e, con riferimento al periodo successivo al 08 dicembre 2011, per l'erogazione dei servizi telefonici, con obbligo di regolarizzare la relativa posizione contabile-amministrativa;

-corrispondere alla società istante la somma di **€ 50** a titolo di spese di procedura, ai sensi del par. III.4.4 della delibera Agcom n. 529/09/CONS.

Salva la facoltà per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito, come previsto dall'art. 19, comma 5 del Regolamento.

L'operatore sopra indicato è tenuto ad effettuare i sopra indicati pagamenti a mezzo assegno circolare non trasferibile intestato all'istante e a comunicare a questo CO.RE.COM. l'avvenuto adempimento della presente deliberazione entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

In forza dell'art.19, 3° comma del Regolamento il presente provvedimento costituisce un ordine dell'Autorità ai sensi dell'art.98, comma 11 del D.Lgs.01 agosto 2003 n.259.

Ai sensi dell'articolo 135, comma 1, let. b), del Codice del processo amministrativo, approvato con d. l.vo 2 luglio 2010, n. 104, il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio, in sede di giurisdizione esclusiva.

Ai sensi dell'articolo 119 del medesimo Codice il termine per ricorrere avverso il presente provvedimento è di 60 giorni dalla notifica dello stesso.

A cura dell'Ufficio la comunicazione alle parti del presente provvedimento.

IL PRESIDENTE

(Mario Capanna)

IL CONSIGLIERE RELATORE

(Matteo Fortunati)

per attestazione di conformità a quanto deliberato

Il Dirigente

(Simonetta Silvestri)