

REGIONE AUTONOMA FRIULI VENEZIA GIULIA
COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI

Delibera n. 105/2013

seduta del 12 dicembre 2013

Oggetto: Definizione della controversia ⁶

Vodafone Omnitel N.V.

1. Giovanni Marzini – Presidente
2. Alessandro Tesini
3. Paolo Santin

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

Gabriella Di Blas - segretario verbalizzante:

In riferimento all'oggetto, il Comitato ha discusso e deliberato quanto segue:

5136566862 per euro 691,20) l'addebito del centralino telefonico, contrariamente alla gratuità promessa in sede di stipula.

Con comunicazioni del 24 maggio, del 6 giugno e del 6 luglio 2011 inviate al *dealer* (rimaste, tutte, prive di riscontro), il ricorrente denunciava l'installazione non a regola d'arte dell'impianto chiedendo, in via bonaria, la risoluzione del contratto.

Con mail del 20 luglio 2011 inviata al *dealer*, il ricorrente chiedeva delucidazioni sulla nuova fattura pervenuta.

Vistososi costretto a bloccare la portabilità di due numeri (su quattro) verso Vodafone con l'evidente disagio di dover sopportare i costi erogati da due diversi gestori, il ricorrente, con l'aiuto di un tecnico interno, riusciva finalmente a far parzialmente funzionare il servizio atteso sollecitando, per la rimanente parte, l'intervento del gestore.

Dopo l'ennesimo reclamo (di data 1 agosto 2011), la parte istante optava per la risoluzione del contratto, ritualmente formalizzata con lettera del 1 settembre 2011 (e, poi, con successiva AR del 15 novembre 2011) riscontrando problemi nel rientro verso il precedente operatore. Anche nelle more della procedura conciliativa instaurata innanzi al Corecom FVG, la ricorrente sollecitava il gestore affinché provvedesse a quanto in precedenza richiesta (con lettere del 4, del 20 e del 26 aprile 2012).

Per quanto esposto il ricorrente ha chiesto *"l'indennizzo di euro 6540 pari a 218 giorni senza aver mai avuto il servizio della rete fissa unica in quanto non funzionante"*, *"il rimborso dei canoni pagati senza aver ricevuto il servizio pari a € 3451,35"* e *"il rimborso della fattura del centralino in quanto mai utilizzato pari a € 691,20"*.

A comprova di quanto dedotto produceva dettagliata documentazione in atti, mentre, all'opposto, l'operatore convenuto, non costituitosi, si dichiarava, in ogni caso, disponibile, nelle vie brevi, a comporre bonariamente la controversia. Analoga disponibilità veniva manifestata nel corso del procedimento anche dal ricorrente.

II. Motivi della decisione

All'esito delle risultanze istruttorie, le domande della ricorrente meritano di essere accolte con i limiti di seguito precisati.

In merito alla richiesta di rimborso dell'importo pagato per il centralino, la stessa non merita accoglimento in quanto non vi è in atti alcun documento da cui risulti l'impegno formale del gestore ad accollarsi gli oneri della predetta fornitura.

Meritano, invece, accoglimento le ulteriori richieste formulate dal ricorrente, ma con le precisazioni di seguito esposte.

Inoltre, dalla documentazione prodotta in copia agli atti, emerge che i disservizi lamentati dall'istante, pur essendo oggetto di diverse segnalazioni, non sono stati prontamente risolti, così come sono state ignorate le successive lettere di risoluzione del contratto ritualmente ricevute dalla società Vodafone, a far data dal settembre 2011 in poi.

All'opposto, il gestore ha dimostrato di aver fornito adeguata informativa in ordine ai termini e alle modalità di erogazione del servizio, in conformità a quanto previsto dall'articolo 4, commi 1 e 3, della delibera Agcom n. 179/03/CSP, né, infine, ha fornito, nel corso del procedimento di definizione, giustificazione alcuna, né ha prodotto elementi probanti la regolare e corretta gestione del cliente.

In forza dell'ordinario criterio di ripartizione dell'onere della prova – in ragione del quale al creditore atto è richiesto di provare la fonte contrattuale del suo diritto e il relativo termine di scadenza, limitandosi alla mera allegazione dell'inadempimento della controparte, mentre il debitore convenuto è gravato dell'onere della prova del fatto estintivo della altrui pretesa, costituita dall'avvenuto esatto adempimento, ovvero dall'imputabilità dell'inadempimento a fatto altrui o a caso fortuito (Cass. Civ, sent. 796/2006), la

responsabilità in ordine alla scorretta gestione del cliente, in assenza di prova contraria, è da imputarsi a Vodafone, con affermazione del diritto del ricorrente all'accoglimento delle sue richieste (di "indennizzo" per l'omesso funzionamento del "servizio della rete fissa unica" e di "rimborso dei canoni pagati senza aver ricevuto il servizio pari a € 3451,35" con i limiti e le seguenti precisazioni:

- non risultando possibile, sulla base delle allegazioni prodotte in atti, individuare con precisione il periodo nel corso del quale si sarebbe prodotto il disservizio relativo all'omessa/parziale attivazione del servizio "Rete Unica" (periodo che parte ricorrente asserisce esser pari a 218 giorni), appare equo riconoscere e liquidare - tenuto conto dei parametri indennitari previsti dall'allegato A) alla delibera Agcom n. 73/11/CONS e, in particolare, dall'articolo 6, comma 1, in combinato disposto con l'art. 12, comma 1 - la somma complessiva di euro 2.000,00;

- appare fondato il diritto al riconoscimento del rimborso dei canoni pagati per il servizio Rete Unica per un totale pari a 3.451,35 euro;

In aggiunta a quanto sopra disposto, tenuto che risulta attualmente aperta a carico del ricorrente una esposizione debitoria nei confronti pari a 5.330,46 euro - recata dalle fatture n. AC00584866, n. AC03591745, n. AC06614683, n. AC09653317, n. AD05711914 nonché delle note informative n. ZA00240560, ZA00247859, ZA00300801, ZA00306922 e ZA00316406 - appare legittimo disporre la regolarizzazione della posizione amministrativa contabile, da disporsi mediante note di credito, nel modo di seguito descritto:

- mediante l'annullamento totale delle fatture n. AC06614683, n. AC09653317 e n. AD05711914 nonché delle note informative n. ZA00240560, ZA00247859, ZA00300801, ZA00306922 e ZA00316406 (queste ultime costituiscono note informative di addebito);

- mediante l'annullamento parziale delle fatture n. AC00584866 e n. AC03591745 per l'importo di 2.217,83 euro, fermo restando che il residuo di importo di 966,91 euro addebitato a titolo di traffico effettuato resta a carico del ricorrente; detto importo verrà detratto, in via di compensazione parziale, dalle somme complessivamente dovute da Vodafone al ricorrente a titolo di indennizzo;

- al netto delle anzidette operazioni, mediante l'annullamento, in esenzione spese, della posizione contabile amministrativa eventualmente ancora aperta a carico della ricorrente e a bloccare le eventuali monitorie in essere.

Infine, Vodafone è tenuta a manlevare la ricorrente da eventuali richieste dell'Agenzia delle Entrate relative alle Tasse di concessione governativa delle fatture oggetto di storno.

CONSIDERATO che la società Vodafone non ha dimostrato di avere correttamente gestito la posizione della ricorrente;

RITENUTO, per quanto sopra esposto, che l'accertata responsabilità per i disservizi sopra descritti è imputabile, in assenza di qualsiasi elemento di prova, esclusivamente alla società Vodafone secondo i parametri sopra menzionati;

RITENUTO, infine, di liquidare, in favore della parte istante, ai sensi dell'articolo 19, comma 6, del Regolamento approvato con delibera dell'Agcom n. 173/07/CONS, l'importo di € 100,00 (cento/00);

RITENUTO che l'indennizzo e/o i rimborsi riconosciuti da questa Autorità all'esito della procedura devono soddisfare, ai sensi dell'articolo 84 del codice delle comunicazioni elettroniche, il requisito dell'equità, e pertanto tenere indenne l'istante dal decorso del tempo necessario alla definizione della procedura;

VISTA la nota prot. VC/7008/13, con la quale è stata trasmessa al Comitato la relazione del Responsabile del Procedimento e la proposta di decisione formulata ex articolo 19 della delibera Agcom n. 173/07/CONS;

UDITA la relazione del Presidente;

DELIBERA

1. La società Vodafone Omnitel N.V., in accoglimento dell'istanza formulata dalla ricorrente, è tenuta, in favore della stessa, a corrispondere le seguenti somme:

a) 2.000,00 euro (duemila/00), da liquidarsi in via equitativa, a titolo di indennizzo per l'omesso funzionamento del servizio "Rete Unica", tenuto conto dei parametri Indennitari previsti dall'allegato A) alla delibera Agcom n. 73/11/CONS e, in particolare, dall'articolo 6, comma 1, in combinato disposto con l'art. 12, comma 1;

b) 3.451,35 euro (tremilaquattrocentocinquantuno/35), a titolo di rimborso dei canoni pagati per il servizio "Rete Unica";

con la precisazione che i predetti importi dovranno essere maggiorati degli interessi legali calcolati a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di risoluzione della controversia sino al soddisfo;

2. La società Vodafone Omnitel N.V. è tenuta, altresì, in favore della stessa, a disporre la regolarizzazione della posizione contabile amministrativa, con le modalità di seguito esposte:

a) mediante l'annullamento totale delle fatture n. AC06614683, n. AC09653317 e n. AD05711914 nonché delle note informative n. ZA00240560, ZA00247859, ZA00300801, ZA00306922 e ZA00316406 (queste ultime costituiscono note informative di addebito);

b) mediante l'annullamento parziale delle fatture n. AC00584866 e n. AC03591745 per l'importo di 2.217,83 euro, fermo restando che il residuo di importo di 966,91 euro addebitato a titolo di traffico effettuato resta a carico del ricorrente; detto importo verrà detratto, in via di compensazione parziale, dalle somme complessivamente dovute da Vodafone al ricorrente a titolo di indennizzo, secondo quanto previsto al precedente punto 1, lett. a) e b);

c) l'annullamento, in esenzione spese, della posizione contabile amministrativa eventualmente ancora aperta a carico della ricorrente e a bloccare le eventuali azioni monitorie in essere;

d) a manlevare la ricorrente da eventuali richieste dell'Agenzia delle Entrate relative alle Tasse di concessione governativa delle fatture oggetto di storno.

2. La società Vodafone Omnitel N.V. è tenuta a liquidare alla ricorrente, tramite assegno o bonifico bancario, l'importo di € 100,00 (cento/00) quale rimborso delle spese sostenute dalla ricorrente per l'esperimento del tentativo di conciliazione ai sensi dell'articolo 19, comma 6, della delibera Agcom n. 173/07/CONS.

3. E' fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito, come previsto dall'articolo 19, comma 5, della delibera Agcom n. 173/07/CONS e dall'articolo 11, comma 4, della delibera Agcom n. 179/03/CSP.

4. Ai sensi dell'articolo 19, comma 3, della delibera Agcom n. 173/07/CONS il provvedimento di definizione della controversia costituisce un ordine dell'Autorità, come previsto dall'articolo 98, comma 11, del decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259.

5. La presente delibera è notificata alle parti nonché pubblicata sul sito internet istituzionale del Co.Re.Com. FVG, assolvendo, in tal modo, ogni obbligo di pubblicazione ai sensi dell'articolo 32, comma 1, della legge 18 giugno 2009, n. 69 "Disposizioni per lo sviluppo economico, la semplificazione, la competitività nonché in materia di processo civile".

6. La società Vodafone Omnitel N.V. è tenuta, altresì, a comunicare al Co.Re.Com. FVG l'avvenuto adempimento della presente delibera entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

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

8. Ai sensi degli articoli 29, 41 e 119 del decreto legislativo n. 104 del 2010, il termine per ricorrere avverso il presente provvedimento è di 60 giorni dalla notifica dello stesso.

Il Direttore
Giorlika Di Biasi



Il Presidente
Giovanni Marzini

