

REGIONE AUTONOMA FRIULI VENEZIA GIULIA
COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI

Delibera n. 07/2014

seduta del 20 febbraio 2014

OGGETTO: Definizione della controversia [REDACTED] /Vodafone Omnitel N.V.

COMITATO

1. Giovanni MARZINI - Presidente
2. Alessandro TESINI - Vicepresidente
3. Paolo SANTIN

PRESENTI	ASSENTI
X	
X	
X	

Gabriella Di Blas – segretario verbalizzante

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

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 "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 la delibera dell'Agcom n. 276/13/CONS recante "Linee guida in materia di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazione elettroniche";

VISTA l'istanza acquisita agli atti con prot. n. VC/9355/12, con la quale la signora [REDACTED] ha deferito al Co.Re.Com. FVG la definizione della controversia in essere con la società Vodafone Omnitel N.V. (di seguito, per brevità, "Vodafone");

VISTA la nota prot. n. VC/992/13, 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 dei rispettivi procedimenti istruttori finalizzati alla definizione delle deferite controversie;

CONSIDERATO quanto segue:

I. Oggetto della controversia e risultanze istruttorie

La signora [REDACTED], titolare dell'utenza residenziale fissa [REDACTED], ha deferito al Co.Re.Com. FVG la definizione della presente controversia deducendo quanto segue.

In particolare, la ricorrente, riportandosi, con l'istanza introduttiva del procedimento di definizione a quanto dedotto in sede di conciliazione, ha dichiarato quanto segue:

1. di aver stipulato, in data 21 agosto 2012, con un promoter, un contratto con Vodafone presso un banchetto sito in un centro commerciale, a Trieste;
2. di non aver ricevuto da parte del gestore il kit necessario alla fruizione del servizio, circostanza che le

inibiva l'utilizzo del servizio voce, interrotto dal 28 settembre 2012.

Riferiva, quindi, di esser stata contattata dal gestore che le comunicava l'impossibilità di procedere con l'attivazione richiesta. Mediante l'intervento di questa Autorità, chiedeva l'annullamento delle fatture emesse da Vodafone, la chiusura del contratto, senza oneri e spese, l'indennizzo per il disagio patito e il rimborso delle spese di attivazione del nuovo contratto con Telecom Italia.

La società Vodafone non si costituiva né in sede di conciliazione né in sede di definizione.

II. Motivi della decisione.

In via preliminare occorre rammentare che la liquidazione del danno esula dalle competenze dell'Autorità, la quale, in sede di definizione delle controversie di cui alla delibera Agcom n. 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"*.

Ciò premesso, le richieste formulate dalla parte possono essere parzialmente accolte come di seguito precisato.

Dalla scarsa documentazione in atti (in atti si rinviene solo una fattura emessa il 26 settembre 2012 a valere sul codice cliente [REDACTED]), risulta che la ricorrente avrebbe stipulato un contratto *Vodafone Telefono senza limiti*, attivo dal 6 settembre 2012.

Il silenzio dell'operatore, in presenza di precise contestazioni di parte istante, lo rende responsabile per il disservizio occorso. Occorre, in ogni caso, richiamare quanto previsto dallo stesso nella parte prima della *"Carta del cliente per i servizi di telefonia fissa e di accesso a internet da postazione fissa"* e, in particolare, gli impegni assunti da Vodafone nel fornire i servizi *"in modo efficiente, cioè con diligenza, e in modo efficace, il più utile possibile ai suoi Clienti"*.

Qualora l'utente lamenti l'inadempimento o il ritardo rispetto alla richiesta di attivazione della linea rispetto alle tempistiche stabilite nelle Condizioni di contratto o con lo specifico accordo delle parti, l'operatore, per escludere la propria responsabilità, deve dimostrare che i fatti oggetto di doglianza sono stati determinati da circostanze non imputabili all'operatore stesso ovvero da problematiche tecniche non causate da colpa dell'operatore. In questi casi, peraltro, il gestore deve anche fornire la prova di aver adeguatamente informato l'utente delle difficoltà incontrate nell'adempimento dell'obbligazione e non è da ritenersi sufficiente un mero richiamo *"formale"* ai motivi tecnici, bensì l'utente deve essere messo in grado di comprendere quanto accaduto, così da poter scegliere, per esempio, se recedere dal contratto. Allo stesso modo, l'operatore deve dimostrare di essersi diligentemente attivato per rimuovere gli ostacoli amministrativi o tecnici incontrati. In tutti i casi contrari, l'utente ha diritto ad un indennizzo da calcolare secondo le previsioni della delibera Agcom n. 73/11/CONS, allegato A.

Tuttavia, al fine di delimitare la responsabilità di Vodafone, per poi computare l'importo realmente dovuto, è necessario considerare le altre circostanze di fatto che vengono in rilievo nella vicenda in esame. Si ritiene, infatti, che la valutazione sul pregiudizio indennizzabile debba essere temperata con l'ulteriore principio fissato dall'articolo 1227 codice civile, che - come noto - impone al creditore di adoperarsi per attenuare e diminuire il danno, prevedendo, al comma 2, che *"il risarcimento non è dovuto per i danni che il creditore avrebbe potuto evitare usando l'ordinaria diligenza"*.

Ai fini, pertanto, della liquidazione dell'indennizzo spettante alla ricorrente, occorre, tuttavia, valutare anche la condotta da questa tenuta, rilevante ai fini dell'applicazione del richiamato art. 1227 cod. civile.

Va ricordato, innanzitutto, che Vodafone, come ammesso dalla stessa ricorrente, ha quasi da subito palesato l'impossibilità di procedere con l'attivazione richiesta, anche se, a ben vedere, la ricorrente avrebbe

dovuto essere informata in modo chiaro, esatto e completo, anche ai sensi dell'articolo 4 della delibera Agcom n. 179/03/CSP, sulle condizioni tecniche di attivazione e di funzionamento che aveva richiesto, poiché solo in questa maniera sarebbe stato tutelato il suo diritto di scelta, e la conseguente possibilità di orientarsi verso una diversa offerta commerciale. Un simile obbligo informativo è assunto, del resto, dalla stessa Vodafone nella propria Carta dei Servizi, che si impegna a comunicare le modalità di attivazione del servizio, i tempi di attivazione dello stesso, garantendo così una comunicazione chiara e comprensibile delle condizioni dei servizi offerti, in conformità al principio di trasparenza.

Ciò detto, non depone, però, a favore della ricorrente il fatto che la stessa, dopo esser stata sommariamente informata da Vodafone dell'impossibilità di procedere con l'attivazione richiesta, non ha mai reclamato - o, quantomeno, non ha dato prova di averlo fatto - il disservizio occorso, né ha mai formalmente contestato le fatture regolarmente emesse dal gestore e non corrisposte, pur in assenza del servizio, né ha chiesto ad altro gestore - nel caso di specie, Telecom - il rientro della sua utenza, concorrendo, in qualche misura, a prolungare il lamentato inadempimento del debitore.

Per tali ragioni, per la determinazione della misura dell'indennizzo, in ossequio ai principi di ragionevolezza e proporzionalità rispetto al concreto pregiudizio subito dalla istante come stabilito dalla delibera Agcom n. 179/03/CSP, e al principio di equità stabilito nell'articolo 84 del Codice delle comunicazioni elettroniche, si ritiene di considerare la fattispecie nel suo complesso e le ripercussioni che in concreto possono essere derivate dall'inadempimento, dovendosi impedire che da tale inadempimento possano discendere misure eccessivamente penalizzanti e sproporzionate, per entrambe le parti: circostanza che si verificherebbe ove si applicassero gli indennizzi previsti dalla delibera Agcom n. 73/11/CONS in maniera acritica e svincolata dalle risultanze del caso concreto.

Considerate le anzidette circostanze e richiamati i principi dianzi esposti, appare equo e proporzionale riconoscere l'indennizzo spettante all'utente, in misura pari al 75% di quanto dovuto. Considerando quale *dies a quo* la data di interruzione del servizio (28 settembre 2012) e *dies ad quem* la data di cessazione del servizio da parte di Vodafone per morosità (28 novembre 2013), per un totale di 426 giorni, l'indennizzo da riconoscersi alla ricorrente, da computarsi in base al criterio di cui all'articolo 5, comma 1, come richiamato dall'articolo 6, comma 2, della delibera Agcom n. 73/11 CONS, allegato A (ovvero, 5,00 euro *pro die*), sarà pari a € 1.597,50 (ovvero pari al 75% di quanto dovuto).

Infine, sempre per le ragioni innanzi esposte, la richiesta di corrispettivi da parte del gestore correlata all'utenza in oggetto non appare coerente con la mancata erogazione (e, lato ricorrente, mancato utilizzo) del servizio voce richiesto e atteso; ragion per cui appare fondato il diritto della ricorrente alla regolarizzazione della posizione amministrativa contabile eventualmente ancora aperta a carico della stessa, mediante lo storno/annullamento delle somme insolute nonché il ritiro della pratica di recupero crediti.

Per quanto riguarda la domanda relativa al rimborso delle spese di rientro in Telecom, Vodafone è tenuta a rimborsare alla ricorrente le spese per il ripristino dell'accesso alla predetta società, con la precedente numerazione se ancora disponibile ovvero con altra numerazione, previa esibizione della copia della fattura attestante il relativo addebito.

Infine, per quanto riguarda le spese di procedura, si ritiene equo riconoscere la somma di € 50,00, tenuto conto sia del grado di partecipazione e del comportamento assunto dalle parti del Regolamento approvato con delibera Agcom n. 173/07/CONS.

CONSIDERATO che le domande della ricorrente siano da accogliere nei limiti di cui in motivazione;

RITENUTO che, per quanto concerne le spese di procedura, di liquidare alla parte ricorrente l'importo di € 50,00;

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;

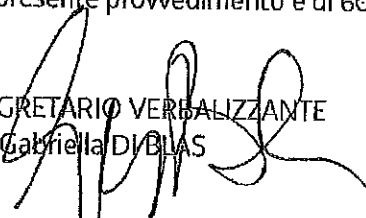
VISTA la nota prot. VC/962/14, con la quale è stata trasmessa al Comitato la relazione del Responsabile del Procedimento e la proposta di decisione formulata ex articolo 19 della delibera Agcom n. 173/07/CONS;

UDITA la relazione del Presidente;

DELIBERA

1. La società Vodafone Omnitel N.V., in accoglimento dell'istanza formulata dalla signora [REDACTED], è tenuta, in favore della stessa, a corrispondere, mediante assegno o bonifico bancario, la somma di € 1.597,50 (millecinquecentonovantasette/50), pari al 75% di quanto dovuto, a titolo di indennizzo computato ex articolo 5, comma 1, richiamato dall'articolo 6, comma 2, della delibera Agcom n. 73/11/CONS, allegato A, con maggiorazione degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza.
2. La società Vodafone Omnitel N.V. è tenuta, altresì, a disporre la regolarizzazione della posizione contabile amministrativa aperta a carico della ricorrente, mediante lo storno delle fatture ad oggi insolute nonché a disporre il ritiro della pratica recupero crediti, a propria cura e spese, in relazione al contratto identificato con codice cliente [REDACTED].
3. La società Vodafone Omnitel N.V. è tenuta a rimborsare alla ricorrente le spese per il ripristino dell'accesso alla predetta società, con la precedente numerazione se ancora disponibile ovvero con altra numerazione, previa esibizione della copia della fattura attestante il relativo addebito.
4. La società Vodafone Omnitel N.V. è tenuta a liquidare alla ricorrente, tramite assegno o bonifico bancario, l'importo di € 50,00 (cinquanta/00) quale rimborso delle spese sostenute dalla ricorrente per l'esperimento del tentativo di conciliazione e della presente procedura ai sensi dell'articolo 19, comma 6, della delibera Agcom n. 173/07/CONS.
5. E' fatta salva la possibilità per la ricorrente 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.
6. 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.
7. 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".
8. 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.
9. 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.
10. 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 SEGRETARIO VERBALIZZANTE
Gabriella DI BLAS



IL PRESIDENTE
Giovanni MARZINI

