

Verbale n. 18

Adunanza del 30.09.2013

L'anno duemilatredici, il giorno 30 del mese di settembre, alle ore 11.00, in Torino presso la sede del Corecom, via Lascaris 10, nell'apposita sala delle adunanze, si è riunito il Comitato con l'intervento di Bruno GERACI, presidente, Tiziana MAGLIONE, vicepresidente, Ezio ERCOLE, componente, e con l'assistenza della signora Maria Grazia Ferro nella funzione di Segretario verbalizzante.

Delibera n. 12 – 2013

Oggetto: Definizione della controversia XXX XXX/ VODAFONE OMNITEL XXX

IL COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI

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

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*;

VISTO il decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259, recante il *Codice delle comunicazioni elettroniche*, e in particolare l'art. 84;

VISTA la legge della Regione Piemonte 7 gennaio 2001, n. 1 e s.m.i., *Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni*;

VISTA la deliberazione di Comitato n. 4 del 13 aprile 2012, *Approvazione Regolamento interno e Codice etico del Corecom Piemonte*;

VISTA la deliberazione AGCOM n. 173/07/CONS e s.m.i., recante il *Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti* (di seguito, Regolamento);

VISTO l'Accordo quadro 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, sottoscritto in data 4 dicembre 2008;

VISTA la Convenzione per l'esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni, sottoscritta tra l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, il Consiglio regionale del Piemonte e il Comitato regionale per le comunicazioni del Piemonte in data 17 settembre 2012, e in particolare l'art. 4, c. 1, lett. e);

VISTA la deliberazione AGCOM 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*”;

VISTA la deliberazione AGCOM n. 179/03/CSP, all. A, *Direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni*;

VISTA la deliberazione AGCOM n. 73/11/CONS *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'art. 2, comma 12, lett. G) della legge 14 novembre 1995, n. 481*;

VISTA la deliberazione AGCOM n. 276/13/CONS, *Approvazione delle linee guida relative alla attribuzione delle deleghe ai Corecom in materia di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche*;

VISTA l'istanza presentata in data 14.02.2013, con cui il Dott. XXX ha chiesto l'intervento del Comitato regionale per le comunicazioni del Piemonte (di seguito, Corecom) per la definizione della controversia in essere con la società Vodafone Omnitel XXX (di seguito, Vodafone), ai sensi degli artt. 14 e ss. del Regolamento;

VISTA la nota del 18.02.2013 con cui il Corecom, ha comunicato alle parti, ai sensi dell'art. 15 del Regolamento, l'avvio di procedimento istruttorio finalizzato alla definizione della predetta controversia, fissando i termini per lo scambio di memorie, repliche e documentazione;

VISTA la nota del 19 aprile 2013 con la quale le parti sono state convocate per l'udienza di discussione del 7 maggio 2013;

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

UDITE le parti nella predetta udienza;

VISTE la relazione e la proposta di decisione del Responsabile del Procedimento del 30.09.2013;

UDITA la relazione del Vicepresidente dott. avv. Tiziana Maglione;

CONSIDERATO

quanto segue:

1. Oggetto della controversia

L'istante, nei propri scritti difensivi, rappresenta:

- a) di aver sottoscritto con Vodafone, nel dicembre 2010, provenendo da Telecom Italia XXX, contratto business per rete fissa e mobile (voce, fax e trasmissione dati) per n. 1 centralino e n. 6 interni, con specifica intesa di configurazione adatta alle esigenze richieste;
- b) che Vodafone procedeva all'installazione di "Vodafone Station" con consegna di solo quattro apparecchi in luogo dei sei previsti dal contratto;
- c) che, nonostante vari solleciti, gli apparecchi mancanti non venivano consegnati;
- d) che da fine febbraio 2011 – subito dopo l'avvenuta migrazione in Vodafone - emergevano problemi di fonia (consistenti in disturbi voce, interruzione conversazione, caduta frequente della linea, difficoltà ed impossibilità di trasferire le chiamate tra gli interni con caduta della linea stessa), nonché di utilizzo del fax, con ripetute interruzioni del servizio di invio e ricezione e conseguente isolamento e perdita di documenti;
- e) di essere stato costretto, al fine di ovviare ai disagi sopradescritti (comportanti *"perdita di tempo e di efficienza nel lavoro"*), a far deviare le chiamate in entrata su un numero mobile non compreso nel contratto e *"da quello unico"* gestire le chiamate in uscita per i cinque componenti dello studio professionale, con ulteriore perdita di tempo e costo aggiuntivo del predetto numero mobile;
- f) di aver lamentato a più riprese la situazione di disservizio, come si evince dal contenuto di n. due raccomandate allegate al formulario GU14 *sub* nn. 5 e 6, inviate al Servizio Clienti Vodafone nelle date 16.07.2011 e 06.08.2012, di una e – mail, allegata al medesimo formulario *sub* n. 7, indirizzata a "Centroclienti" e all'agente XXX XXX il 06.12.2011, nonché di un prospetto contatti allegato dall'istante *sub* n. 8;
- g) di aver infine deciso, come indicato nella predetta AR datata 6 agosto 2012, di far rientrare presso il precedente gestore Telecom le linee oggetto della controversia.

Sulla base di detta rappresentazione l'istante chiede :

- i) il totale rimborso delle spese di telefonia sostenute nei confronti di Vodafone pari ad € 7.324,55 (come meglio specificato nell'allegato *sub* n. 3 dell'istanza introduttiva);
- ii) il riconoscimento di un ulteriore indennizzo forfettario per disservizi patiti pari ad € 5.000,00.

Nulla, invece, è stato rappresentato dall'operatore, non avendo lo stesso prodotto memorie difensive.

2. Risultanze istruttorie e valutazioni in ordine al caso in esame

2.1 Sul rito

Preliminarmente si osserva che l'istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall'art. 14 del Regolamento.

2.2 Nel merito

- **Sul malfunzionamento del servizio.**

La domanda dell'istante risulta parzialmente fondata nei limiti e per i motivi che seguono.

L'utente lamenta che da fine febbraio 2011, successivamente all'installazione da parte di Vodafone di centralino presso il proprio studio professionale, si manifestavano sull'utenza n. XXXXXXXXXXXX (linea voce e dati) anomalie di funzionamento consistenti in disturbi voce, interruzione conversazione, caduta frequente della linea, difficoltà ed impossibilità di trasferire le chiamate tra gli operatori con caduta della linea stessa; contestualmente, emergevano altresì problematiche di utilizzo del fax (di cui all'utenza n. XXXXXXXXXXXX) con ripetute interruzioni del servizio di invio e ricezione e conseguente isolamento e perdita di documenti.

Fin dall'insorgere delle predette criticità l'istante, come dichiarato nella corrispondenza prodotta, provvedeva prontamente a segnalare la situazione all'operatore con ripetuti reclami telefonici a numeri aziendali, nonché a mezzo comunicazioni scritte (v., in particolare, lettera raccomandata del 16 luglio 2011, allegata all'istanza *sub* n. 5).

Dette problematiche - nonostante la sostituzione della Vodafone Station e di un successivo intervento da parte di tecnico, come ricavabile dai documenti allegati da parte istante – perduravano però in modo continuativo fino al rientro delle predette linee in Telecom, avvenuto nel mese di aprile 2012.

Alla luce della predetta rappresentazione, va innanzitutto considerato che, in base a quanto previsto dall'art. 3, comma, 4 della Delibera Agcom 179/03/CSP, gli organismi di telecomunicazioni sono tenuti ad offrire i loro servizi in modo regolare, continuo e senza interruzioni, ad eccezione di quelle dovute ad interventi di manutenzione e riparazione.

Da tali previsioni consegue che in tutti i casi di malfunzionamento, allorché l'utente non può pienamente godere, con le modalità prescelte, del servizio promesso e acquistato, lo

stesso ha diritto ad un indennizzo per tutti i giorni di disservizio, a meno che l'operatore non dimostri che l'inesatto adempimento ovvero l'inadempimento totale (quando il servizio non è affatto fornito) non sia dipeso da causa a lui non imputabile, secondo il disposto dell'art. 1218 c.c., ovvero da specifiche cause di esclusione della responsabilità previste dalle Condizioni contrattuali, salvo il caso in cui le relative clausole debbano essere *prima facie* considerate vessatorie ai sensi della disciplina sulla tutela dei consumatori.

Nel caso in esame, appare chiaro che l'istante non ha potuto pienamente godere del servizio oggetto del contratto.

Ora, pur considerando che l'avvenuta presa d'atto del gestore in ordine alle sopraccitate problematiche risulta comprovata, nell'attuale procedimento, solo a partire dalla ricezione da parte della stesso, in data 21 luglio 2011, della raccomandata A.R. del 16 luglio 2011 (in cui l'istante lamenta i disservizi con richiesta di immediato e definitivo intervento tecnico), occorre sottolineare che, a fronte di quanto sopra, non risulta alcun riscontro scritto da parte dell'operatore, né vi è agli atti prova alcuna – da parte del medesimo - dell'esatto adempimento di quanto previsto dal contratto stipulato con il Dott. XXX.

Nella specie, emerge in atti come non vi sia stata una risoluzione tempestiva dei guasti che hanno di fatto impedito la regolare fruizione dei servizi acquistati dall'utente.

A fronte dell'inesatto adempimento dedotto dall'utente, l'operatore non ha provato di aver fornito i servizi in modo regolare, continuo e senza interruzioni e di essere tempestivamente intervenuto per risolvere le problematiche, né che l'inesatto adempimento sia dipeso da causa a lui non imputabile, secondo il disposto dell'art. 1218 c.c., ovvero da specifiche cause di esclusione della responsabilità previste dal contratto.

Pertanto, in forza del principio sull'onere probatorio di cui all'art. 2697 C.C. e alla consolidata giurisprudenza di legittimità in tal senso, considerata l'assoluta mancanza di prova circa effettivi interventi risolutivi da parte dell'operatore e circa l'esistenza di causa esimenti della sua responsabilità, deve ritenersi che la condotta di Vodafone non sia stata conforme al principio sancito dall'art. 3, comma 4 delle Delibera n. 179/03/CSP.

Conseguentemente, appurata l'inadempienza di Vodafone nei confronti dell'istante e tenuto conto di tutte le circostanze di disservizio lamentate da quest'ultimo e non contestate dall'operatore, si ritiene che il Dott. XXX possa essere indennizzato secondo la quantificazione di cui al prosieguo.

Giova preliminarmente evidenziare che, ai sensi dell'art. 19, comma 4, allegato A della Delibera 173/07/Cons, *“l'Autorità, ove riscontri la fondatezza dell'istanza, può condannare l'operatore ad effettuare rimborsi di somme risultanti 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”*.

Inoltre, con la delibera n. 529/09/Cons, l'Autorità ha precisato che *“ la natura discrezionale del potere di risoluzione delle controversie dell'Autorità, come qualsiasi altra pubblica amministrazione dell'esercizio delle sue funzioni, importa il riconoscimento di un potere di apprezzamento di tutte le circostanze di fatto che hanno condizionato il rapporto*

(contrattuale o extracontrattuale) che le viene sottoposto al fine – all’occorrenza – di ricondurlo ad equità tramite una pronuncia che riequilibri le posizioni delle parti nel pubblico interesse”.

Ora, relativamente alla decorrenza dell’accertata inadempienza, ribadendo che la prova della conoscenza da parte di Vodafone dei disservizi lamentati da parte istante sulle linee n. XXXXXXXXXXXX e n. XXXXXXXXXXXX deve essere ricondotta alla data del 21 luglio 2011, cioè al giorno del ricevimento della già citata lettera raccomandata del 16 luglio 2011, in atti, ne consegue che l’indennizzo spettante all’istante andrà calcolato su un totale di 255 giorni, decorrenti dal 21 luglio 2011 al 1° aprile 2012.

In ordine alla quantificazione di detto indennizzo, va preliminarmente precisato che la stessa debba essere effettuata esclusivamente sulla base del *Regolamento Indennizzi*, in quanto la controversia è stata introdotta dopo l’entrata in vigore del medesimo; inoltre, il prodromico verbale di mancata conciliazione non contempla impegni da parte dell’operatore e, da quanto in atti, non è possibile conoscere l’entità degli indennizzi previsti dalla Carta dei servizi dell’operatore Vodafone vigente ai tempi della stipulazione del contratto, che non risulta allegata agli atti del procedimento.

In particolare, le disposizioni del suddetto regolamento da prendere a riferimento sono le seguenti:

- art. 5 (dell’Allegato A), il quale prevede che per l’ipotesi di “*irregolare o discontinua erogazione del servizio che non comporti la completa interruzione del servizio, o di mancato rispetto degli standard qualitativi stabiliti nella carta dei servizi di ciascun operatore*”, gli operatori siano tenuti a corrispondere un indennizzo per ciascun servizio non accessorio pari ad € 2,50 per ogni giorno di malfunzionamento;
- Art. 12, comma 2 (dell’Allegato A), il quale prevede, nei casi indicati dagli articoli da 3 a 6, il raddoppio dell’indennizzo se l’utenza è del tipo “affari” (come è appunto il caso delle utenze intestate all’istante).

Ne deriva che per il disservizio occorso per 255 giorni in relazione ai servizi di linea fissa e fax, l’utente avrà diritto a un importo complessivo di € 2.550,00 (€ 2,50 x 2 x 2 x 255 giorni).

- **Sul rimborso delle fatture.**

L’istante richiede inoltre (*sub i*) il totale rimborso delle spese di telefonia che afferma di aver sostenuto, pari ad € 7.324,55, corrispondenti a n. 48 fatture emesse dal gestore a far data dal 22.12.2010 e fino al 12.07.2012, di cui al prospetto che, benché depositato agli atti *sub* n. 3, non ha costituito oggetto di contestazione da parte dell’operatore.

Si osserva innanzi tutto che, ad esclusione del suddetto prospetto (depositato appunto dall’istante), non è stata prodotta da alcuna delle parti copia di tali fatture e, in particolare, la circostanza dell’effettuato pagamento delle medesime non è stata confutata dall’operatore.

Pertanto, alla stregua del già citato principio sull’onere della prova, considerata l’incompleta fruizione del servizio che, dalle risultanze precedentemente esposte, è risultata riconducibile

ad inadempienza dell'operatore, si ritiene di poter accogliere parzialmente la richiesta di che trattasi, nei limiti di seguito specificati.

Conseguentemente, con riferimento alle fatture riferibili al periodo decorrente dal 21.07.2011 (corrispondente al giorno del ricevimento da parte di Vodafone del primo reclamo scritto inviato dall'istante) e fino alla data di cessazione del contratto, dovranno essere unicamente rimborsate dal gestore – ovvero stornate in caso di mancato pagamento - le voci relative ai canoni delle linee fisse oggetto del contendere, nonché le eventuali penali per recesso anticipato riferite alle medesime linee.

2.3 Sulle spese del procedimento.

Nel caso di specie, considerato il comportamento complessivo delle parti, le difese da entrambi svolte, nonché le risultanze delle stesse, si ritiene congruo liquidare, secondo criteri di equità e proporzionalità di cui all'art. 6, comma 9 del Regolamento, l'importo di € 150,00 (centocinquanta) a titolo di rimborso spese dei procedimenti di conciliazione e definizione.

Tutto ciò premesso,

il Comitato, all'unanimità,

DELIBERA

per i motivi sopra indicati,

1) l'**accoglimento parziale** dell'istanza presentata in data 14 febbraio 2013 dal Dott. XXX, domiciliato ai fini del presente procedimento in XXX, contro l'operatore Vodafone Omnitel XXX, in persona del legale rappresentante *pro tempore*, corrente in XXX, il quale operatore è tenuto:

- con riferimento alle utenze telefoniche n. XXXXXXXXXXXX e n. XXXXXXXXXXXX, a corrispondere in favore dell'istante, a mezzo assegno o bonifico bancario, la somma complessiva di € 2.550,00, quale indennizzo, ex artt. 5 e 12, comma 2, Allegato A del Regolamento Indennizzi, per il malfunzionamento delle medesime per 255 giorni, oltre interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di definizione e fino al saldo effettivo;
- con riferimento alle fatture emesse riferite al periodo successivo al 21.07.2011 e fino alla cessazione del contratto stipulato tra le parti, a rimborsare all'istante a mezzo assegno o bonifico bancario - ovvero a stornare in caso di mancato pagamento - le voci relative ai canoni delle linee fisse oggetto del contendere, nonché le eventuali penali per recesso anticipato riferite alle medesime linee;
- con riferimento alle spese di procedura, a corrispondere all'utente, a mezzo assegno o bonifico bancario, la somma complessiva di € 150,00 a titolo di rimborso spese, come specificato in motivazione.

E' fatta 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 è tenuto a comunicare a questo Corecom l'avvenuto adempimento della presente deliberazione entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

In forza dell'art. 19, comma 3 del Regolamento, il presente provvedimento costituisce un ordine dell'Autorità ai sensi dell'art. 98, comma 11 del d. lgs. 1° agosto 2003, n. 259.

Ai sensi dell'art. 135, comma 1, lett. B), del Codice del processo amministrativo, approvato con d. lgs. 2 luglio 2010, n. 104, il presente provvedimento può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio, in sede di giurisdizione esclusiva.

Ai sensi dell'art. 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 e la pubblicazione del presente atto.

IL PRESIDENTE
Bruno Geraci

IL COMMISSARIO RELATORE
Tiziana Maglione

DT/NP/FB