

Servizio Comunicazione, Assistenza al Co.Re.Com. e agli Istituti

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

DELIBERAZIONE N. 48 del 2 agosto 2018

OGGETTO N.	Definizione della controversia XXX contro Vodafone Italia XXX
-------------------	---

Pres.

Ass.

Presidente: Marco Mazzoni

X

Membro: Maria Mazzoli

X

Membro: Stefania Severi

X

Presidente: Marco Mazzoni

Estensore: Beatrice Cairoli

Il Verbalizzante: Monica Cappelli

Servizio Comunicazione, Assistenza al Co.Re.Com. e agli Istituti

Definizione della controversia XXX contro Vodafone Italia XXX

(GU14 N. XXX/2017)

IL CORECOM DELLA REGIONE UMBRIA

nella riunione del 2 agosto 2018,

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 il decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259, recante “*Codice delle comunicazioni elettroniche*”;

VISTE la legge regionale 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 legge regionale 29 dicembre 2014, n. 28, recante “*Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (Co.Re.Com.). Ulteriori modificazioni alla legge regionale 11 gennaio 2000 n.3*”;

VISTA la deliberazione del Co.Re.Com. Dell’Umbria n. 7 dell’11 giugno 2015, concernente l’approvazione del “*Regolamento interno e codice etico del Comitato regionale per le comunicazioni (Co.Re.Com.)*”, di cui all’articolo 9 della l.r. n. 28/2015;

VISTO l’Accordo Quadro del 28 novembre 2017 tra l’Autorità, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome, di seguito denominato Accordo Quadro 2018, conforme al testo approvato dall’Autorità con delibera n. 395/17/CONS;

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, in vigore dal 1 gennaio 2018;

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.276/13/CONS recante “*Approvazione delle linee guida relative all’attribuzione delle deleghe ai Co.Re.Com in materia di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche*”;

VISTA la Delibera dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni n. 179/03/CSP recante “*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 recante “*Approvazione del regolamento in materia di 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 del XXX, (prot n. 9XXX/2017) con la quale la XXX, con sede in XXX, ha chiesto l’intervento del Comitato regionale per le

Servizio Comunicazione, Assistenza al Co.Re.Com. e agli Istituti

comunicazioni dell'Umbria (di seguito CORECOM) per la definizione della controversia in essere con l'operatore Vodafone Italia XXX;

VISTI gli atti del procedimento inerente l'espletato tentativo obbligatorio di conciliazione;

VISTI gli atti del presente procedimento;

VISTA la relazione del responsabile del procedimento;

VISTA la proposta del Dirigente;

UDITA la relazione del Consigliere Delegato;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante, in relazione al contratto di tipo "affari" codice cliente numero XXX, nei propri scritti rappresenta, in sintesi, quanto segue:

a) il XXX sottoscriveva un contratto per la telefonia fissa, mobile e linea ADSL per i servizi e le associazioni riconducibili alle Acli;

b) dal 19 giugno 2015 all'8 luglio 2015 e per gran parte del mese di dicembre 2015, i servizi sono stati interrotti;

c) venivano inoltrati vari reclami, senza ottenere né la risoluzione del problema, né alcun riscontro;

d) le memorie dell'operatore confermano i disservizi denunciati, anche sotto il profilo temporale, e riconoscono che si è reso necessario procedere alla sostituzione della Vodafone Station;

e) il reclamo trasmesso via fax, non riscontrato né contestato, chiarisce che i servizi voce, fax ed internet non erano funzionanti, cosa che ha determinato l'impossibilità di lavorare, elementi questi che rimandano ad un disservizio totale e non ad una mera discontinuità;

d) il disservizio ha creato notevoli disagi, in termini di perdita di pratiche e di utenza. Inoltre, il cliente ha corrisposto ingenti somme all'operatore negli anni ed i disservizi si sono verificati in periodi di scadenze fiscali e quindi di particolare afflusso dell'utenza, rendendo impossibile il lavoro ad un cospicuo numero di dipendenti, tutti elementi che vanno considerati nella determinazione dell'indennizzo.

In base a tali premesse, l'istante chiede:

I) La somma di euro 50.000, a titolo di indennizzo per i disservizi e per i mancati riscontri ai reclami,

II) il rimborso di 9.246,39 euro, riferiti alle fatture XXX del XXX e XXX del XXX.

2. La posizione dell'operatore

L'operatore, nei propri scritti difensivi, rappresenta in sintesi quanto segue:

a) le richieste risarcitorie sono inammissibili in sede Corecom;

b) dai ticket presenti nei sistemi non si rileva una totale interruzione dei servizi, ma solamente la discontinuità nel funzionamento del servizio dati; in particolare, a giugno 2015, non è stato riscontrato alcun problema tecnico; a luglio 2015, l'istante ha segnalato lentezza ed instabilità della linea; a dicembre, ha lamentato disservizi ed è stata sostituita la Vodafone station.

In base a tali premesse, l'operatore chiede il rigetto dell'istanza.

3. Risultanze istruttorie e motivi della decisione

Le richieste di parte istante meritano accoglimento, nei limiti e nei termini di seguito specificati.

Servizio Comunicazione, Assistenza al Co.Re.Com. e agli Istituti

L'istante, in sostanza, lamenta il mancato funzionamento dei servizi nel periodo compreso tra il 19 giugno 2015 e l'8 luglio 2015, oltre che per la gran parte del mese di dicembre. A questo proposito, riferisce di reclami inoltrati tramite call center, indicando il codice reclamo e la data. Da tali reclami, si evidenzia che il periodo interessato dal disservizio è il seguente: 19 giugno – 8 luglio e 11 dicembre – 21 dicembre, a conferma di quanto descritto nell'istanza depositata. In ordine ai reclami telefonici, se pur vero che il reclamo può essere effettuato telefonicamente al servizio clienti, è altrettanto vero che ad ogni reclamo telefonico viene assegnato un codice identificativo che viene immediatamente comunicato all'utente, sia al fine della tracciabilità, sia al fine di ottenere aggiornamenti sullo stato del medesimo. Ciò in forza delle disposizioni di cui all'art.8 della delibera Agcom n.179/03/CSP e all'art.4 lett. i) della delibera Agcom n.79/09/CSP. Ciò premesso, preme evidenziare che l'istante, oltre ad aver depositato il reclamo scritto, trasmesso via fax, del dicembre 2015, ha anche corredato i riferimenti ai reclami telefonici di elementi atti a fondarne la verosimiglianza, nella fattispecie la data ed il codice reclamo.

A fronte di ciò, l'operatore, se da un lato conferma il ricorso di disservizi per il mese di luglio e di dicembre, dichiara, ma non prova, che nel mese di giugno non sono stati riscontrati problemi tecnici. Ciò premesso, si rileva il gestore non ha fornito la prova di aver correttamente e regolarmente erogato i servizi al proprio cliente nel periodo relativo al lamentato disservizio, nulla avendo allegato a sostegno della diligente esecuzione delle obbligazioni contrattuali, né dell'assenza di malfunzionamenti patiti dal cliente.

In punto, si ricorda che, in via generale, le Sezioni Unite della Corte di Cassazione, con la sentenza 30 ottobre 2001 n. 13533 (cui si è conformata tutta la giurisprudenza di legittimità successiva: cfr. sentt. nn. 2387/2004, 1743/2007, 9351/207, 26953/2008, 15677/2009 e 936/2010, nonché Cass., 20 gennaio 2015, n. 826), hanno stabilito che il creditore che agisca per l'adempimento, per la risoluzione o per il risarcimento del danno, o anche per l'inesatto adempimento, deve dare la prova della fonte negoziale o legale del suo diritto e, se previsto, del termine di scadenza, mentre può limitarsi ad allegare il mero inadempimento della controparte, gravando poi sul debitore l'onere di dimostrare l'avvenuto esatto adempimento.

In base a quanto precede, pertanto, l'istante ha diritto ad essere indennizzato in base al combinato disposto degli articoli 5 e 12, comma 2 del Regolamento indennizzi. L'indennizzo, tenuto anche conto dell'orientamento espresso dall'Autorità in punto (si veda, di recente, Agcom, determina direttoriale n. 6/18/DTC) ai sensi dell'articolo 12, comma 1 del citato Regolamento, andrà calcolato unitariamente per ciascuna sede, indipendentemente dal numero di utenze detenute in ognuna di esse, in ossequio al principio di equità. Tanto premesso, considerato che le sedi riportate nella documentazione versata in atti sono XXX, XXX, XXX, XXX, XXX, XXX, XXX, XXX, e che i disservizi da indennizzare riguardano la linea voce e dati, spetta all'istante un indennizzo giornaliero di 200 euro (5 euro/die X 2 servizi X 10 sedi, raddoppiato in quanto utenza business). Ciò premesso, spetta all'istante la somma complessiva di euro 5.800 (200 euro/die X 19 giorni, compresi tra il 19 giugno e l'8 luglio, oltre a 200 euro/die X 10 giorni, compresi tra il 11 dicembre ed il 21 dicembre, tenuto conto che il primo reclamo in atti riferito al mese di dicembre è dell'11.12.2015 e che il 21 dicembre rappresenta l'ultima evidenza probatoria del permanere del disservizio).

In conseguenza di quanto precede, vanno stornati/rimborsati gli addebiti riferiti al periodo del disservizio, con obbligo di ricalcolo e di regolarizzazione della situazione contabile ed amministrativa dell'istante.

Poiché le somme riconosciute da questa Autorità devono soddisfare, ai sensi dell'art. 84 del codice delle comunicazioni elettroniche, il requisito dell'equità e, quindi, devono tenere indenne

Servizio Comunicazione, Assistenza al Co.Re.Com. e agli Istituti

l'istante dal decorso del tempo necessario alla definizione della procedura di risoluzione della controversia, le somme come sopra determinate devono essere maggiorate dell'importo corrispondente agli interessi legali da calcolarsi dalla data di presentazione dell'istanza di definizione fino al saldo effettivo.

Infine, per quanto riguarda le spese di procedura, tenuto conto che l'istante ha partecipato alla presente procedura con l'assistenza di un legale appare equo liquidare, in favore dell'istante, ai sensi dell'articolo 19, comma 6 del Regolamento, l'importo di euro 150,00, a carico di Vodafone Italia XXX.

Udita la relazione

DELIBERA

in accoglimento dell'istanza presentata dalla XXX, con sede in XXX, per i motivi sopra indicati,

A) l'operatore Vodafone Italia SpA, in persona del legale rappresentante pro-tempore, è tenuto a:

- **versare** all'istante la somma di euro 5.800 (cinquemilaottocento) a titolo di indennizzo, ai sensi del combinato disposto degli articoli 5 e 12, comma 2 del Regolamento indennizzi.

La somma di cui al punto precedente dovrà essere maggiorata della misura corrispondente all'importo degli interessi legali, calcolati a decorrere dalla data di presentazione della domanda al saldo.

- **stornare/rimborsare** gli addebiti, nei termini di cui in motivazione.

- **versare** all'istante la somma di euro 150,00 (centocinquanta) a titolo di spese di procedura.

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 sopraindicato tenuto ad effettuare i suddetti pagamenti e a comunicare a questo CO.RE.COM l'avvenuto adempimento della presente deliberazione entro il termine di sessanta giorni dalla notifica della medesima.

Il presente provvedimento costituisce un ordine dell'Autorità ai sensi e per gli effetti dell'articolo 98, comma 11, del D.Lgs. 1 agosto 2003, n. 259.

Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio, in sede di giurisdizione esclusiva, entro sessanta giorni dalla notifica dello medesimo.

La presente delibera è notificata alle parti e pubblicata sui siti *web* del CO.RE.COM e dell'Autorità (www.agcom.it).

IL PRESIDENTE

IL RELATORE

per attestazione di conformità a quanto deliberato
Il Dirigente