



Servizio Comunicazione, Assistenza al Corecom e agli Istituti

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

DELIBERAZIONE N. 37 del 3 luglio 2018

OGGETTO N. 3	Definizione della controversia XXXXXX contro Vodafone Italia SpA
---------------------	--

Pres.

Ass.

Presidente: Marco Mazzoni

X

Membro: Maria Mazzoli

X

Membro: Stefania Severi

X

Presidente: Marco Mazzoni

Estensore: Beatrice Cairoli

Il Verbalizzante: Rosalba Iannucci



Definizione della controversia XXXXXX contro Vodafone Italia SpA

(GU14 N.XX/2018)

IL CORECOM DELLA REGIONE UMBRIA

nella riunione del 3 luglio 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”*;



Servizio Comunicazione, Assistenza al Corecom e agli Istituti

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 1 febbraio 2018 (prot. n. XXX/18) con la quale la società XXXXX, con sede in XXXXXXX, 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 Italia SpA;

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;

UDITA la relazione del Consigliere Delegato;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante, in relazione alla numerazione di tipo “affari” XXXXXXX, nei propri scritti rappresenta, in sintesi, quanto segue:

- a) il 30 novembre 2017 i servizi voce ed internet subivano un guasto;
- b) il 7 dicembre successivo Vodafone inviava la Vodafone Station, rotta e priva di key per internet;
- c) nonostante i reclami e le rassicurazioni circa il fatto che, entro la data dell'11 dicembre 2017, il problema sarebbe stato risolto, le linee voce e dati continuavano ad essere interrotte;
- d) la situazione si protraeva sino al 5 gennaio 2018.

In base a tali premesse, l'istante chiede:

- I) il rimborso/storno delle somme relative ai mesi di novembre, dicembre e gennaio;
- II) il rimborso della fattura di acquisto del telefono e della SIM;
- III) il rimborso delle spese per l'invio degli SMS;
- IV) l'annullamento dei costi di recesso;
- V) risarcimento per la mancata erogazione del servizio voce e dati;
- VI) il risarcimento del danno per mancata manutenzione e contratti.



2. La posizione dell'operatore

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

- a) il numero oggetto della controversia risulta disattivato dal novembre 2017;
- b) sono stati aperti dei ticket di intervento ed è stato effettuato un riaccredito di 67,80 euro + IVA;
- c) non vi è stato ritardo nella fornitura del servizio;
- d) i corrispettivi per il recesso sono riferiti alle numerazioni mobili e non alla numerazione dedotta in controversia.

In base a tali premesse, il gestore chiede il rigetto della domanda.

3. Risultanze istruttorie e motivi della decisione

Preliminarmente, vanno dichiarate inammissibili le richieste sub II), III) e VI) in quanto si sostanziano nella richiesta di un risarcimento del danno, materia che esula dalle competenze del Corecom, giusto il disposto dell'articolo 19, commi 4 e 5 del regolamento, a mente del quale l'Autorità, e per essa il Corecom, può solamente condannare l'operatore ad effettuare rimborsi o storni di somme risultate non dovute, ovvero all'erogazione di indennizzi, restando salva la facoltà per l'utente di agire in giudizio per chiedere il risarcimento del maggior danno.

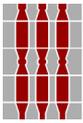
Parimenti, non può essere trattata in questa sede la richiesta sub IV), relativamente ai costi di recesso riferiti alle SIM, tenuto conto del fatto che nessuna delle numerazioni mobili è dedotta in controversia.

Passando al merito, le richieste riferite, limitatamente alla numerazione 075 8979099, ai rimborsi ed al risarcimento per il disservizio, interpretata, quest'ultima, come richiesta di indennizzo per malfunzionamento, giusto il disposto del paragrafo III.1.3 delle Linee Guida, approvate con delibera n. 276/13/CONS, vanno accolte nei limiti e nei termini di seguito precisati.

L'istante dichiara di aver subito l'interruzione dei servizi voce e dati. In particolare, dal tenore dei reclami versati in atti, si rileva che il 30 novembre si interrompeva il servizio voce, sia in entrata che in uscita, e che la linea dati, che funzionava ad intermittenza dal 1 al 3 dicembre 2017, cessava di funzionare dal 4 dicembre 2017 (si veda il reclamo trasmesso via mail all'operatore in data 5 dicembre 2017).

A partire dal 30 novembre l'utente ha inoltrato una serie di reclami all'operatore, via SMS, i quali, tuttavia, ha dichiarato l'istante, non hanno sortito alcun effetto favorevole.

Tanto premesso, da quanto in atti, emerge che l'operatore Vodafone non ha offerto la prova del regolare funzionamento dei servizi nel periodo indicato (conf. Agcom, determina direttoriale n.



Servizio Comunicazione, Assistenza al Corecom e agli Istituti

30/18/DTC). In punto, quindi, a fronte delle eccezioni di inadempimento sollevate dall'istante nei confronti di Vodafone, trova applicazione l'articolo 1218 c.c., secondo cui il debitore deve provare l'assenza di inadempimento o di propria colpa sull'inesatta o mancata esecuzione del contratto. A tal proposito, 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, 9351/2007, 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. Nel caso di specie l'operatore non ha fornito prova adeguata dell'avvenuto esatto adempimento, avendo omesso di fornire elementi a sostegno della diligente esecuzione delle obbligazioni contrattuali. Al contrario, dal corredo documentale versato in atti, risulta che i disservizi sono stati segnalati dall'utente e che Vodafone ha dichiarato di attivarsi per gestirli (si vedano gli SMS depositati dall'istante agli atti), cosicché la condotta tenuta dall'operatore è indicativa del fatto che i disservizi lamentati effettivamente si siano verificati, ma non vi è prova della loro risoluzione (nello stesso senso Agcom, determina direttoriale n. 6/18/DTC). In relazione a tanto, l'operatore è tenuto a corrispondere all'istante l'indennizzo di cui all'articolo 5, in combinato disposto con l'articolo 12, comma 2, del Regolamento sugli indennizzi, per i servizi voce e dati. In particolare, tenuto conto del fatto che l'istante, non contestato dall'operatore, dichiara che l'interruzione del servizio voce ha interessato il periodo 30 novembre 2017 / 5 gennaio 2018, e che l'interruzione, solo inizialmente parziale, e successivamente totale dell'adsl, ha riguardato, rispettivamente, i periodi 1 – 3 dicembre 2017 e 4 dicembre 2017 – 5 gennaio 2018, andrà corrisposta al medesimo la somma complessiva di euro 630 (considerando i 4 giorni liberi a disposizione dell'operatore per la riparazione del guasto, vanno calcolati, per il servizio voce, 32 giorni di disservizio, dal 4 dicembre 2017 al 5 gennaio 2018 (5 euro/die X 32); per il servizio dati, 31 giorni di disservizio, dal 5 dicembre 2017 al 5 gennaio 2018 (5 euro/die X 31). Gli importi così calcolati vanno poi raddoppiati, in quanto trattasi di utenza "affari", ai sensi di quanto previsto dall'articolo 12, comma 2 del Regolamento indennizzi).

Parimenti, l'operatore è tenuto a stornare/rimborsare gli importi addebitati per il periodo in cui il servizio non è stato fruito, ivi compresi i costi di recesso riferiti alla numerazione dedotta in controversia, tenuto conto che il recesso è stato determinato dai disservizi lamentati, al netto di quanto eventualmente già riaccreditato, con obbligo di ricalcolo e di regolarizzazione della situazione contabile ed amministrativa dell'istante.



Servizio Comunicazione, Assistenza al Corecom e agli Istituti

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 l'istante dal decorso del tempo necessario alla definizione della procedura di risoluzione della controversia, gli importi come sopra determinati devono essere maggiorati 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, appare equo liquidare, ai sensi dell'articolo 19, comma 6 del Regolamento, l'importo di euro 100,00.

Udita la relazione

DELIBERA

in parziale accoglimento dell'istanza presentata dalla XXXXX, con sede in XXXXXX, 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 630 (seicentotrenta), a titolo di indennizzo, ai sensi del combinato disposto degli articoli 5 e 12, comma 2 del Regolamento indennizzi;

- **stornare/rimborsare** gli importi addebitati nei termini di cui in motivazione, con obbligo di ricalcolo e di regolarizzazione della situazione contabile ed amministrativa dell'istante.

Le somme da corrispondere all'istante di cui ai punti precedenti vanno maggiorate della misura corrispondente all'importo degli interessi legali, calcolati a decorrere dalla data di presentazione della domanda sino al saldo effettivo.

- **versare** all'istante la somma di euro 100 (cento) a titolo di spese di procedura.

B) il rigetto della altre domande.

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 è 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).



Regione Umbria

Assemblea legislativa



AUTORITÀ PER LE
GARANZIE NELLE
COMUNICAZIONI

Servizio Comunicazione, Assistenza al Corecom e agli Istituti

IL PRESIDENTE

IL RELATORE

per attestazione di conformità a quanto deliberato

Il Dirigente

(Avv. Rosalba Iannucci)