



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

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

DELIBERAZIONE N. 69 del 5 luglio 2017

OGGETTO N. 3	Definizione della controversia XXXXX 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 XXXXX contro Vodafone Italia SpA

(GU14 N. XX/2017)

IL CORECOM DELLA REGIONE UMBRIA

nella riunione del 5 luglio 2017,

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 sottoscritto il 4 dicembre 2008 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;

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, sottoscritta il 16 dicembre 2009;

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);



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

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 6 aprile 2017, (prot n. XX/2017) con la quale XXXXXX, 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” XXXXXX, nei propri scritti rappresenta, in sintesi, quanto segue:

a) dal dicembre 2016 la linea telefonica veniva disattivata e non era possibile effettuare chiamate né in entrata né in uscita;

b) più volte reclamava all'operatore senza ottenere alcuna soluzione né spiegazione fino al 4 aprile, data in cui l'operatore comunicava che la linea era stata sconfigurata.

In base a tali premesse, l'istante ha chiesto:

I) storno delle fatture già pagate da dicembre;

II) indennizzo per malfunzionamento quantificato in euro 6000,00 comprensivo dei danni economici provocati e del mancato guadagno.



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

2. La posizione dell'operatore

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

a) la richiesta risarcitoria è inammissibile in quanto non rientrante nelle competenze del Corecom;

b) il servizio clienti ha tentato di effettuare dei test per il reset della linea senza alcuna risposta.

In base a tale rappresentazione, l'operatore ha chiesto il rigetto delle domande dell'istante.

3. Risultanze istruttorie e motivi della decisione

In via preliminare va evidenziato che è inammissibile la domanda di risarcimento dei danni in quanto ai sensi dell'articolo 19, commi 4 e 5 del Regolamento l'Agcom e, per essa il Corecom, può solo condannare l'operatore ad effettuare rimborsi di somme risultate non dovute o al pagamento di indennizzi, restando salvo il diritto delle parti di far valere in sede giurisdizionale il maggior danno.

L'istante lamenta l'interruzione del servizio voce e dichiara di aver più volte contattato l'operatore. L'operatore non contesta, anzi, indirettamente conferma, la ricezione dei reclami (si veda la memoria Vodafone, in cui si dichiara che il servizio clienti Vodafone "ha ripetutamente contattato l'istante per verificare il lamentato disservizio").

Sulla dedotta interruzione del servizio si osserva che, in forza dell'ordinario riparto dell'onere probatorio in tema di adempimento delle obbligazioni, spettava a Vodafone dare prova di avere erogato correttamente e regolarmente i servizi ovvero che la mancata erogazione fosse dipesa da causa non imputabile al gestore, ex art. 1218 c.c. In materia si richiama quanto ribadito, tra le altre, da Cassazione civile, sezione II, 20 gennaio 2010 n.936: "il creditore che agisce per la risoluzione contrattuale, per il risarcimento del danno, ovvero per l'adempimento, deve soltanto provare la fonte (negoziale o legale) del suo diritto, limitandosi alla mera allegazione della circostanza dell'inadempimento della controparte, mentre il debitore convenuto è gravato dall'onere della prova del fatto estintivo dell'altrui pretesa. Anche nel caso in cui sia dedotto non l'inadempimento dell'obbligazione ma il suo inesatto adempimento, al creditore istante sarà sufficiente la mera allegazione dell'inesattezza dell'adempimento, gravando ancora una volta sul debitore l'onere di dimostrare l'avvenuto esatto adempimento."

L'operatore non ha fornito prova di avere correttamente e continuativamente erogato i servizi nei periodi in questione.

All'istante spetta dunque un indennizzo secondo il parametro previsto dall'art. 5 comma 1 del Regolamento Indennizzi, calcolato in misura pari al doppio come previsto dall'articolo 12, comma 2 del medesimo Regolamento.



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

Per l'individuazione della tempistica, l'unico riferimento temporale preciso dal quale individuare il l'inizio del disservizio è contenuto nell'istanza di provvedimento temporaneo in cui è indicato il giorno 21 dicembre 2016 come data di inizio dell'interruzione, il *dies ad quem* è invece il 14 aprile 2017, come da risultanze del procedimento per l'ottenimento del provvedimento temporaneo. Tenuto conto che l'operatore dispone, in base alla Carta dei servizi di 4 giorni lavorativi per la risoluzione dei disservizi, la data da cui far partire il calcolo dell'indennizzo è il 27 dicembre 2016, per un totale di 108 giorni. Spetta dunque all'istante un indennizzo di euro 1080.

Non avendo l'istante fruito dei servizi, la fatturazione riferita ai periodi di interruzione dovrà essere stornata/rimborsata, con obbligo di ricalcolo e regolarizzazione della posizione contabile-amministrativa.

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, 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 del fatto che l'istante ha partecipato alla presente procedura con l'assistenza di un consulente, appare equo liquidare, ai sensi dell'articolo 19, comma 6 del Regolamento, l'importo di euro 150,00.

Udita la relazione

DELIBERA

in parziale accoglimento dell'istanza presentata da XXXXXXX, per i motivi sopra indicati,

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

- **rimborsare/stornare** quanto addebitato con riferimento al periodo di interruzione del servizio come indicato in motivazione con obbligo di ricalcolo e regolarizzazione della posizione contabile-amministrativa;
- **versare** all'istante la complessiva somma di euro 1080 (milleottanta) a titolo di indennizzo per interruzione del servizio.

Le somme di cui ai punti precedenti dovranno essere maggiorate della misura corrispondente all'importo degli interessi legali, calcolati a decorrere dalla data di presentazione della domanda al saldo.



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

- **versare** all'istante la somma di euro 150,00 (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).

IL PRESIDENTE

IL RELATORE

per attestazione di conformità a quanto deliberato

Il Dirigente

(Avv. Rosalba Iannucci)