PROCESSI VERBALI DELLE RIUNIONI
DEL COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI

DELIBERAZIONE N. 67 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 XXXXXXX 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);

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 11 febbraio 2017, (prot n. XXX/2017) con la quale 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 alle numerazioni di tipo "affari" XXXXX e XXXXX nei propri scritti rappresenta, in sintesi, quanto segue:

a) la società, già titolare dell'utenza XXXXX con l'operatore Vodafone, il 2 maggio 2016 chiedeva la migrazione di altra numerazione, e precisamente la XXXXX, in Vodafone;

b) il 23 maggio 2016 l'operatore Donating interrompeva l'erogazione dei propri servizi e Vodafone attivava l'ADSL ma non il servizio voce;

c) XXXXX sollecitava più volte l'operatore inoltrando reclami;

d) per risolvere la problematica, il gestore consegnava una nuova Vodafone station, installata il 30 giugno 2016; tuttavia, da quella data, si interrompeva anche il servizio internet;

e) la società chiedeva pertanto il rientro in Telecom, che avveniva in data 16 agosto 2016;

f) la fattura XXXXXX veniva contesta con raccomandata e pagata solo per la parte riguardante la numerazione XXXXXX; l'operatore, dal canto suo, in data 24 novembre 2016 sospendeva l'utenza XXXXX, che veniva riattivata solo in data 9 gennaio 2017.

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

I) storno parziale della fattura AG15744041 per la parte relativa al numero XXXXX;

II) l'azzeramento della posizione debitoria di XXXXX relativamente alla numerazione XXXXX, con ritiro della pratica di recupero crediti;

III) indennizzo per interruzione del servizio voce dal 23 maggio 2016 al 16 agosto 2016 e per interruzione del servizio adsl dal 30 giugno 2016 al 16 agosto 2016;

IV) indennizzo per sospensione illegittima del servizio voce sul numero XXXXX dal 24 novembre 2016 al 9 gennaio 2017;

V) indennizzo per mancato riscontro al reclamo del 30 novembre 2016;

VI) spese di procedura.

2. La posizione dell'operatore

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

a) il mancato parziale funzionamento della linea telefonica è stato risolto;

b) non è stata fatturata alcuna penale ma solo legittimi costi di recesso contrattualmente previsti in caso di risoluzione anticipata.

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

3. Risultanze istruttorie e motivi della decisione

L'istante lamenta l'interruzione del servizio voce dal 23 maggio 2016 al 16 agosto 2016 e del servizio adsl dal 30 giugno 2016 al 16 agosto 2016 e documenta di aver più volte contattato l'operatore (si vedano gli SMS di risposta dell'operatore, in atti).

Sulla dedotta interruzione del servizio si osserva che, in forza dell'ordinario riparto dell'onere probatorio in tema di adempimento delle obbligazioni, spettava all'operatore fornire la prova della corretta e regolare erogazione dei servizi, ovvero dimostrare che la mancata erogazione sia dipesa da causa a sé non imputabile, 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."

Al di là delle problematiche connesse alla tempistica dell'invio della memoria da parte dell'operatore Vodafone, si rileva che l'operatore non ha fornito la prova di avere correttamente e continuativamente erogato i servizi nei periodi in questione: le schermate dei gestionali, infatti, non danno conto né dell'utenza alla quale si riferiscono i ticket aperti, né sono riferite all'intero arco temporale richiamato dall'istante.

Per questi motivi, va riconosciuto all'istante un indennizzo calcolato secondo il parametro previsto dall'art. 5 comma 1 del Regolamento Indennizzi, computato in misura pari al doppio secondo il disposto 12, comma 2 del medesimo Regolamento.

Circa la determinazione del periodo di interruzione, tenuto conto del fatto che la Carta dei servizi dell'operatore prevede che i malfunzionamenti siano risolti entro il quarto giorno successivo alla segnalazione, e considerato che, dagli SMS versati in atti dall'istante, risulta che la prima segnalazione di disservizio, per la linea voce, è avvenuta non oltre il 26 maggio 2016, mentre, per il servizio dati, non oltre il 1 luglio 2016, saranno considerati come *dies a quo* il 31 maggio 2016 per il servizio voce ed il 6 luglio 2016 per il servizio dati. Come *dies ad quem*, in assenza di prova contraria, va considerata la data del 16 agosto 2016. Fatti i conti, quindi, spetta all'istante un indennizzo pari a euro 770 (77 gg X 5 euro X2) per il servizio voce e 410 per il servizio ADSL (41 gg X 5 euro X2).

Circa le somme da stornare/rimborsare, l'istante ha diritto al rimborso/storno delle somme addebitate sulla numerazione XXXXX con riguardo ai periodi in cui il servizio non è stato fornito, come pure quelle riferite ai costi di recesso, essendo stato lo stesso determinato da giusta causa per fatto dell'operatore, con obbligo di ricalcolo e regolarizzazione della posizione contabile-amministrativa.

L'istante lamenta poi la sospensione illegittima del servizio voce sul numero XXXXX dal 24 novembre 2016 al 9 gennaio 2017. Anche rispetto a tale circostanza, l'operatore non ha provato né la corretta erogazione del servizio, né la sussistenza dei presupposti legittimanti la sospensione amministrativa del servizio voce, né di aver proceduto previo il prescritto preavviso. Tanto premesso, in relazione al periodo dal 24 novembre 2016 - 9 gennaio 2017 va riconosciuto all'istante un indennizzo calcolato ai sensi del combinato disposto dell'art. 4 comma 1 e dell'art. 12 comma 2 del Regolamento indennizzi,pari a 690 euro (7,50 euro X 46 gg. X 2).

Non è dovuto invece l'indennizzo per mancata risposta al reclamo ricevuto dall'operatore il 30 novembre 2016, in quanto lo stesso riguarda problematiche inerenti la numerazione XXXX ed è successivo alla migrazione della stessa ad altro operatore.

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 legale, 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 XXXXX, 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 ai periodi di interruzione del servizio nei termini di cui in motivazione, relativamente alla numerazione XXXXX;
- **rimborsare/stornare** quanto addebitato a titolo di corrispettivo per recesso anticipato/disattivazioni anticipate, come specificato in motivazione, relativamente alla numerazione XXXX;
- **versare** all'istante la complessiva somma di euro 1180,00 (millecentottanta) a titolo di indennizzo per interruzione del servizio;
- **versare** all'istante la somma di euro 690,00 (seicentonovanta) a titolo di indennizzo per sospensione del servizio voce.

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.

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