

Oggetto: DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA: XXXXXXXXX XXXXXXXXX
/Vodafone Omnitel XX (ex TeleTu)

Presenti:

SANDRO VANNINI	<i>Presidente</i>
GIANCARLO MAGNI	<i>Vice Presidente</i>
RENATO BURIGANA	<i>Componente</i>
LETIZIA SALVESTRINI	<i>Componente</i>
MAURIZIO ZINGONI	<i>Componente</i>

Assenti:

Presiede: **Sandro Vannini**

Segretario: **Luciano Moretti** *Dirigente della struttura di assistenza al Comitato incaricato della redazione del presente atto*

Allegati N. 0

II COMITATO REGIONALE per le COMUNICAZIONI

VISTI:

- 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";
- 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 e comma 13;
- il decreto legislativo 1° agosto 2003, n. 259 recante il "Codice delle comunicazioni elettroniche";
- il decreto legislativo 6 settembre 2005, n. 206 recante il "Codice del consumo" e successive modifiche e integrazioni;
- la Delibera Agcom n. 179/03/CSP "Approvazione della direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni ai sensi dell'articolo 1, comma 6, lettera b), numero 2, della legge 31 luglio 1997, n. 249" e successive modifiche e integrazioni;
- la Delibera Agcom n. 173/07/CONS, All. A "Regolamento in materia di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti" e successive modifiche ed integrazioni;
- la Delibera Agcom n. 73/11/CONS All. A "Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti ed operatori";
- la Delibera Agcom n. 276/13/CONS "Approvazione delle Linee Guida relative all'attribuzione delle deleghe ai CoReCom in materia di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche";
- la legge regionale Toscana 25 giugno 2002, n. 22 "Norme e interventi in materia di informazione e comunicazione. Disciplina del Comitato regionale per le comunicazioni", in particolare l'art. 30, e il "Regolamento Interno di organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni" (ex art. 8 legge regionale Toscana 1 febbraio 2000, n. 10);
- 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;
- la "Convenzione per l'esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni", sottoscritta tra l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e il Comitato regionale per le comunicazioni della Toscana in data 16 dicembre 2009, e in particolare l'art. 4, comma 1, lett. e);
- l'istanza n. 74 del 24 febbraio 2014 con cui il Sig. XXXXXXXXX XXXXXXXXXX chiedeva l'intervento del Comitato Regionale per le Comunicazioni (di seguito, per brevità, CoReCom) per la definizione della controversia in essere con la società Vodafone Omnitel XX (ex TeleTu) (di seguito, per brevità, TeleTu) ai sensi dell'art. 14 del Regolamento in materia di procedure di

risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti, approvato con Delibera n. 173/07/CONS, Allegato A;

- la nota del 24 febbraio 2014 con cui questo Ufficio ha comunicato alle parti, ai sensi dell'articolo 15 del summenzionato Regolamento, l'avvio di un procedimento finalizzato alla definizione della deferita controversia e la successiva comunicazione del 6 giugno 2014 con cui ha invitato le parti stesse a presentarsi all'udienza per la discussione della controversia in data 10 giugno 2014;

UDITE entrambe le parti nella suindicata udienza;

ESAMINATO pertanto il relativo verbale di udienza, con il quale ci si riservava di svolgere le opportune valutazioni al fine di definire la *res controversa*;

ESAMINATI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante.

Il Sig. XXXXXXXX XXXXXXXX lamenta la mancata fruizione del servizio voce e dati in esito al passaggio della propria numerazione da precedente operatore telefonico all'operatore TeleTu.

In particolare, nell'istanza introduttiva del procedimento, la parte istante ha rappresentato di avere aderito, a metà dicembre 2013, alla proposta dell'operatore TeleTu per il passaggio a detto operatore della propria numerazione, con contestuale attivazione del servizio voce e dati. Ha poi rappresentato la parte istante di aver subito, dal 24 dicembre 2013 al 31 gennaio 2014, la totale interruzione del servizio voce e dati. Ha rappresentato, infine, che in data 1 febbraio 2014 sarebbe stato attivato il solo servizio voce, successivamente mal funzionante, mentre non sarebbe mai stato attivato il servizio adsl.

Documenta la parte istante di aver inoltrato, per quanto sopra, una serie di reclami all'operatore TeleTu per la risoluzione delle problematiche riscontrate.

Sulla base di quanto sopra la parte istante ha chiesto:

- i) *“attivazione adsl urgente;*
- ii) *indennizzo per sospensione linea voce dal 24/12/2013 al 1/2/2014;*
- iii) *indennizzo per mancato funzionamento dal 24/12/2013 ad oggi;*
- iv) *spese di procedura da quantificare”.*

2. La posizione dell'operatore.

Con note difensive tempestivamente prodotte, l'operatore TeleTu ha rappresentato di aver dato seguito alla richiesta di attivazione dei servizi voce e adsl, secondo il contratto concluso tra le parti, in data 8 dicembre 2013, attivando il servizio voce in data 24 dicembre 2013. L'attivazione del servizio dati non è invece andata a buon fine poiché *“l'altro operatore non prosegue la richiesta di migrazione”*. L'operatore TeleTu ha quindi rappresentato di aver inserito, in data 28 febbraio 2014, un nuovo ordine di attivazione della linea adsl che sarebbe risultato respinto causa *“attivazione su*

impianto con servizi incompatibili". Evidenziato di non aver ricevuto segnalazioni tecniche o sospensioni della linea voce, l'operatore TeleTu ha concluso per il rigetto dell'istanza.

3. Motivazioni della decisione.

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante possono essere parzialmente accolte nei termini che seguono.

Sulla domanda, sub i), di "attivazione adsl urgente".

La domanda è inammissibile.

Al riguardo, l'art. 19, comma 4, del Regolamento, prescrive che *"l'Autorità, con il provvedimento che definisce la controversia, ove riscontri la fondatezza dell'istanza, può condannare l'operatore ad effettuare rimborsi di somme risultate 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"*. Tale disposizione, unitamente alle indicazioni fornite dalla Delibera Agcom n. 276/13/CONS, delimita e circoscrive il contenuto della pronuncia di definizione, da intendersi come vincolato alla esclusiva possibilità per il CoReCom di condannare l'operatore esclusivamente al rimborso e/o storno di somme non dovute e alla liquidazione di indennizzi. Per quanto sopra, la domanda di *"attivazione adsl urgente"* esula dal contenuto della pronuncia di definizione ed è, come tale, inammissibile.

Sulle domande, sub ii) e iii), di indennizzo per "sospensione linea voce dal 24/12/2013 al 1/2/2014" e "per il mancato funzionamento dal 24/12/2013 ad oggi".

Esse possono essere trattate congiuntamente e risultano fondate nei termini che seguono.

Con tali domande, al di là della non felice formulazione letterale delle richieste, la parte istante ha domandato l'indennizzo per la mancata attivazione del servizio dati dal 24 dicembre 2013 alla data del 24 febbraio 2014, coincidente con la data di instaurazione del procedimento, nonché l'indennizzo per la mancata fruizione del servizio voce dal 24 dicembre 2013 al 31 gennaio 2014, unitamente all'indennizzo per il malfunzionamento del servizio voce dal 1 febbraio 2014 al 24 febbraio 2014.

In tal senso depongono inequivocabilmente l'istanza introduttiva del procedimento di definizione ed i documenti alla stessa allegati, che questo Ufficio ha il dovere di interpretare nel loro complessivo contenuto senza limitarsi al contenuto letterale delle richieste conclusive avanzate dall'istante. Le domande della parte istante, del resto, risultano ben comprese dall'operatore telefonico il quale ha articolato le proprie difese con riferimento a tutte le contestazioni avanzate, per modo che il contraddittorio risulta correttamente instaurato su tutte le domande come sopra indicate.

Con questa precisazione, si evidenzia che in conformità alla direttiva generale di cui alla Delibera Agcom n. 179/03/CSP, gli operatori devono fornire i servizi in modo regolare, continuo e senza interruzioni (art. 3, comma 4), nel rispetto delle previsioni normative e contrattuali e, in caso di disservizio, devono tempestivamente procedere a risolvere le problematiche riscontrate. Ne consegue che in tutti i casi di malfunzionamento di un servizio di comunicazione elettronica, allorquando l'utente non può pienamente godere, con le modalità prescelte, del servizio promesso e acquistato e l'operatore non risolve la situazione nel rispetto dei termini previsti dal contratto nonché dalla normativa sugli standard di qualità, lo stesso ha diritto ad un indennizzo per il periodo di disservizio a meno che l'operatore non dimostri che il ritardo sia dipeso da causa a lui non

imputabile, secondo il disposto dell'art. 1218 c.c. In questi casi, peraltro, il gestore deve anche fornire la prova di aver adeguatamente informato l'utente delle difficoltà incontrate nella soluzione del disservizio.

In tale contesto, fattuale e normativo, è pacifico, per essere stato concordemente affermato dalla parte istante e dall'operatore convenuto, che la linea *de qua* è migrata verso l'operatore TeleTu in data 24 dicembre 2013. Del resto la prima fattura emessa dall'operatore TeleTu (cfr. all. 5 all'istanza) si riferisce a periodo temporale intercorrente dal 24 dicembre 2013.

Detta fattura è relativa al solo servizio voce il quale però, come prova l'sms prodotto in giudizio sub 8 dall'istante, è stato in realtà attivato solo dal 31 gennaio 2014. In detto messaggio del 31 gennaio 2014, inviato all'istante dell'operatore, si legge infatti: *"Le confermiamo che la sua linea è attiva con TeleTu. A breve riceverà username e password per la navigare con l'adsl"*.

E' dunque documentalmente provato, quanto al servizio voce, che a fronte della migrazione della linea, perfezionatasi il 24 dicembre 2013, la linea voce è stata attivata dall'operatore il 31 gennaio 2014.

Quanto al servizio dati, invece, l'operatore, come si è detto al paragrafo 2, ha dato atto, contrariamente al contenuto del suo sms del 31 gennaio 2014 che si è sopra riportato – il quale lasciava presumere che anche il servizio dati fosse di imminente fruizione per l'utente – che l'attivazione del servizio adsl non è mai andata a buon fine per asserite, ma non provate, problematiche di natura tecnica.

La parte istante non ha quindi mai fruito del servizio adsl dal 24 dicembre 2013 alla data di instaurazione della presente procedura. Con riferimento a detta mancata attivazione non risulta, peraltro, che l'operatore TeleTu abbia informato l'utente delle difficoltà tecniche asseritamente riscontrate per attivazione del servizio adsl, come pure era suo onere, ai sensi dell'art 3, comma 2, dell'Allegato A alla delibera 73/11/CONS. Di tanto la parte istante è venuta a conoscenza solo nell'ambito dell'odierno procedimento di definizione.

Alla luce di tutto quanto sopra, il comportamento della società TeleTu integra una responsabilità contrattuale per inadempimento in capo a tale società ai sensi dell'articolo 1218 del codice civile, in quanto essa non ha fornito il servizio voce e dati in conformità a quanto previsto dalla direttiva generale di cui sopra ed in adempimento delle obbligazioni di cui al contratto concluso tra le parti.

Ne consegue il diritto della parte istante alla percezione dell'indennizzo previsto dall'art. 3 dell'Allegato A alla delibera 73/11/CONS, il quale prescrive che, nel caso di ritardo di attivazione del servizio o di mancata comunicazione degli eventuali impedimenti tecnici che hanno determinato l'impossibilità di attivare il servizio, gli operatori telefonici sono tenuti a corrispondere un indennizzo di 7,50 euro per ogni giorno di ritardo nell'attivazione di ciascun servizio non accessorio.

Giova precisare, rispetto alla misura unitaria dell'indennizzo come sopra quantificata, che non può venire in rilievo nel caso in esame la riduzione *"ad un quinto"* prevista dall'art. 3, comma 3, con riferimento ai ritardi per l'attivazione di servizi conseguenti a procedure di migrazione. Nel caso di specie, infatti, la migrazione risulta regolarmente perfezionata in data 24 dicembre 2013, come concordemente affermato dalla parte istante e dall'operatore; i disservizi lamentati dall'istante non risultano quindi connessi alla procedura di migrazione.

Per quanto sopra, relativamente al ritardo nell'attivazione del servizio voce, la parte istante ha diritto ad un indennizzo di euro 277,50 (euro 7,50 moltiplicati per i 37 giorni intercorsi dal 24 dicembre 2013 al 30 gennaio 2014, giorno quest'ultimo antecedente la intervenuta attivazione del servizio voce), mentre per l'omessa informazione, da parte dell'operatore TeleTu, circa gli

impedimenti tecnici ostativi dell'attivazione del servizio dati, la parte istante ha diritto ad un indennizzo di euro 465,00 (euro 7,50 moltiplicati per i 62 giorni intercorsi dal 24 dicembre 2013 al 24 febbraio 2014, data quest'ultima di instaurazione del presente procedimento, come domandato dalla parte istante).

La parte istante ha infine diritto all'indennizzo previsto dall'art 5, comma 2, dell'Allegato A alla delibera 73/11/CONS, per l'irregolare fornitura del servizio voce. La norma prescrive la corresponsione, per ciascun servizio non accessorio, della somma di euro 2,50 per ogni giorno di malfunzionamento del servizio in questione.

Anche sotto tale profilo, a fronte delle doglianze della parte istante che ha lamentato il malfunzionamento del servizio voce con reclamo del 19 febbraio 2014, l'operatore TeleTu non ha fornito prova di avere provveduto a fornire il servizio con continuità ed efficienza, come era suo onere, o di aver risolto la problematica in questione.

Anche in questo caso viene quindi in rilievo un inadempimento dell'operatore ai sensi dell'art 1218 c.c.

Per il disservizio subito la parte istante ha diritto alla corresponsione dell'indennizzo di euro 12,50, pari ad euro 2,50 moltiplicati per i 5 giorni intercorsi dal 19 febbraio al 24 febbraio 2014, data quest'ultima di deposito dell'istanza di definizione, come domandato dalla parte istante.

Sulle spese di procedura.

Tenuto conto dell'accoglimento, seppur parziale, delle domande formulate nei confronti di TeleTu, si ritiene proporzionale ed equo liquidare a favore della parte istante, ai sensi dell'art. 19, comma 6, del Regolamento adottato con delibera n. 173/07/CONS, la somma forfettaria di euro 50,00 a titolo di spese di procedura.

CONSIDERATO tutto quanto sopra esposto;

VISTI la relazione istruttoria redatta dall'Avv. Raffaele Cioffi in attuazione del contratto sottoscritto in data 16 ottobre 2014 e lo schema di decisione predisposto dal Dirigente, Dott. Luciano Moretti, ex art. 19, comma 1, del Regolamento;

UDITA l'illustrazione del Dirigente, Dott. Luciano Moretti, svolta su proposta del Presidente nella seduta del 6 febbraio 2015;

Con voti unanimi

D E L I B E R A

in parziale accoglimento dell'istanza avanzata in data 24 febbraio 2014 dal Sig. XXXXXXXXX XXXXXXXXX nei confronti di Vodafone Omnitel XX (ex TeleTu), che l'operatore provveda al pagamento in favore della parte istante, oltre alla somma di euro 50,00 (cinquanta/00) per le spese di procedura, i seguenti importi, maggiorati degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di definizione del procedimento:

- i) euro 277,50 (duecentosettantasette/50) a titolo di indennizzo per il ritardo nell'attivazione del servizio voce;

- ii) euro 465,00 (quattrocentosessantacinque/00) a titolo di indennizzo per l'omessa informazione circa gli impedimenti tecnici ostativi dell'attivazione del servizio dati;
- iii) euro 12,50 (dodici/50) a titolo di indennizzo per il malfunzionamento del servizio voce

E' fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale maggior danno subito, come previsto dall'art. 19, comma 5, della Delibera Agcom n. 173/07/CONS, Allegato A.

Ai sensi dell'art. 19, comma 3, della Delibera Agcom n. 173/07/CONS Allegato A, il provvedimento di definizione della controversia costituisce un ordine dell'Autorità ai sensi dell'art. 98, comma 11, D.lgs. n. 259/2003.

L'operatore è tenuto, altresì, a comunicare a questo Ufficio l'avvenuto adempimento alla presente delibera entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

La presente delibera è notificata alle parti e pubblicata sul sito internet istituzionale del CoReCom, nonché trasmessa all'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni per gli adempimenti conseguenti.

Ai sensi dell'articolo 135, comma 1, lett. b), del Codice del processo amministrativo, approvato con D.lgs. 2 luglio 2010, n. 104, il presente atto 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.

Il Segretario
Luciano Moretti

Il Presidente
Sandro Vannini