



Servizio Comunicazione e assistenza al Co.Re.Com.

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

DELIBERAZIONE N. 47 del 10 Ottobre 2016

OGGETTO N. 4	Definizione della controversia XXXXX contro Vodafone Omnitel XX (ora Vodafone Italia XX)
---------------------	---

Pres.

Ass.

Presidente: Marco Mazzoni

X

Membro: Maria Mazzoli

X

Membro: Stefania Severi

X

Presidente: Marco Mazzoni

Estensore: Beatrice Cairoli

Il Verbalizzante: Rosalba Iannucci



Servizio Comunicazione e assistenza al Co.Re.Com.

Definizione della controversia XXXXX contro Vodafone Omnitel XX (ora Vodafone Italia XX)

(GU14 N. XX/2016)

IL CORECOM DELLA REGIONE UMBRIA

nella riunione del 14 ottobre 2016,

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*”;



Servizio Comunicazione e assistenza al Co.Re.Com.

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 18 aprile 2016 (prot. n. XXX/2016) con la quale la XXXX, corrente in XXXXX, 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 XX;

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 all'utenza di tipo privato XXXX (cod. cliente n. XXXX), nei propri scritti rappresenta, in sintesi, quanto segue:

- a) a far data dal 28 luglio 2014 l'utenza (voce + ADSL) cessava di funzionare;
- b) dopo innumerevoli segnalazioni, sia telefoniche che scritte (raccomandate ricevute dalla convenuta il 30 ottobre 2014 e l'11 dicembre 2014), decideva di recedere dal contratto inviando raccomandata A/R il 9 maggio 2015, comprensiva di reclamo già inviato nell'ottobre 2014;
- c) nonostante ciò, Vodafone continuava a fatturare ingiustificatamente, tenuto conto anche del fatto che la mancata fruizione del servizio era da imputarsi all'operatore.

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

- I) la risoluzione del contratto;
- II) indennizzo per mancato riscontro ai reclami;
- III) indennizzo per malfunzionamento del servizio;
- IV) storno delle fatture emesse dal 28 luglio 2014 ed emittende, con ritiro della pratica recupero crediti.



Servizio Comunicazione e assistenza al Co.Re.Com.

In sede di udienza di discussione, tenutasi il 22 settembre 2016, l'istante ha specificato che i servizi, voce ed ADSL, sono stati completamente interrotti dal 28 luglio 2014 sino al 9 maggio 2015 e che, sia il reclamo ricevuto dall'operatore il 30 ottobre 2014 (Racc. A/R), sia i successivi, sono rimasti privi di riscontro.

2. La posizione dell'operatore

L'operatore, nei propri scritti difensivi, ha rappresentato quanto segue:

- a) la domanda di risarcimento del danno non è proponibile in questa sede;
- b) alla luce degli ulteriori controlli effettuati, non sono emerse anomalie nella gestione della pratica, sia dal punto di vista della fatturazione, sia da quello dei disservizi tecnici, pertanto il reclamo appare infondato.

Sulla base di tali premesse, l'operatore ha chiesto il rigetto dell'istanza.

In **replica** alle deduzioni avversarie, le parti hanno replicato quanto segue:

1) l'istante:

- a) le memorie di Vodafone non dimostrano l'estraneità del gestore ai disagi subiti dalla cliente;
- b) ai sensi dell'articolo 1218 c.c., richiamato nelle Linee Guida approvate con del. Agcom n. 276/13/CONS, l'operatore avrebbe dovuto fornire la prova del traffico telefonico, o di interventi tecnici volti alla risoluzione del problema;
- c) l'operatore non ha prodotto documentazione a comprova della effettiva verifica dei disservizi;
- c) pertanto, poiché, in mancanza di prova contraria, l'interruzione del servizio è imputabile esclusivamente al gestore, insiste per l'accoglimento delle proprie richieste tutte.

2) l'operatore:

- a) il malfunzionamento del servizio non è mai risultato fondato, pertanto non si vede come l'istante possa invocare una simile inversione dell'onere probatorio assegnando alla Vodafone l'incombenza di dimostrare l'inesistenza di anomalie;
- b) per tale motivo il reclamo è infondato, fermo il diritto del cliente di recedere dal contratto secondo le specifiche disposizioni che regolano il contratto stesso e fatti salvi gli eventuali costi dovuti, ed insiste per il rigetto della domanda.

3. Risultanze istruttorie e motivi della decisione

In via preliminare, la richiesta di cui al punto I) non può essere accolta in quanto esorbitante dalle competenze del Corecom. A questo proposito, assume rilievo il disposto dell'articolo 19, commi 4 e 5 del Regolamento, in base al quale l'Agcom, e per essa il Corecom, può solo condannare l'operatore ad effettuare rimborsi di somme risultate non dovute o al pagamento di



Servizio Comunicazione e assistenza al Co.Re.Com.

indennizzi, salvo il diritto di far valere in sede giurisdizionale il maggior danno (conf., tra le altre, Corecom Umbria, del. n. 8/13).

Venendo al merito, le richieste avanzate da parte istante meritano accoglimento, nei limiti e nei termini di seguito precisati.

In ordine alla richiesta di indennizzo per malfunzionamento del servizio, l'istante lamenta la completa interruzione dei servizi voce e ADSL a decorrere dal 28 luglio 2014 sino al 9 maggio 2015 e dichiara, anche in sede di udienza di discussione, di aver inoltrato vari reclami all'operatore lamentando tale evenienza; tuttavia, dalla documentazione acquisita al fascicolo, il primo tracciamento di una comunicazione al gestore risale al 30 ottobre 2014, data di ricevimento, da parte di quest'ultimo, della relativa raccomandata A/R. A questo riguardo, assume rilievo il costante orientamento dell'Autorità (tra le più recenti, Agcom, del. 29/16/CIR), già espresso nella delibera n. 69/11/CIR, secondo cui non è possibile affermare la sussistenza della responsabilità dell'operatore per malfunzionamento della linea qualora l'utente non provi di aver inoltrato un reclamo all'operatore medesimo. Infatti, in assenza di un reclamo, il gestore non può avere contezza del guasto e non può, quindi, provvedere alla sua risoluzione: in altri termini, sebbene l'onere della prova della risoluzione della problematica lamentata ricada sul gestore, è inconfutabile che sul cliente incomba l'onere di segnalare il problema ai fini di una sua risoluzione. Nel caso di specie, pertanto, non possono essere prese in considerazione le asserite segnalazioni di disservizio antecedenti alla data del 30 ottobre 2014.

Tanto premesso, in ossequio ai principi civilistici sull'onere probatorio in materia di responsabilità contrattuale, secondo i quali, ai sensi dell'art. 1218 c.c., il creditore della prestazione ha l'onere di provare la fonte dell'obbligazione della controparte e di allegare l'inadempimento altrui, incombendo sul debitore l'onere di provare che l'inadempimento si è verificato per causa a lui non imputabile, si rileva che l'istante ha puntualmente adempiuto il proprio onere probatorio ed allegato l'inadempimento dell'operatore con precisa indicazione del suo oggettivo verificarsi e delle tempistiche del disservizio (cfr., in questo senso, Agcom, 145/16/CIR).

L'operatore, dal canto suo, pur in presenza di contestazioni da parte dell'utente in ordine alla interruzione dei servizi contrattualmente pattuiti e delle relative segnalazioni, non ha invece fornito la prova del corretto adempimento degli obblighi assunti al fine di garantire la corretta erogazione del servizio. Sussiste infatti una responsabilità contrattuale per inadempimento in capo al gestore, ai sensi dell'articolo 1218 c.c., quando lo stesso non provveda a fornire il servizio con continuità ed efficienza, in conformità a quanto previsto dalla direttiva generale di cui alla delibera Agcom n. 179/03/CSP, che prevede l'obbligo degli operatori di fornire i servizi



Servizio Comunicazione e assistenza al Co.Re.Com.

“in modo regolare, continuo e senza interruzioni” (articolo 3, comma 4) (*ex multis*, Corecom Emilia Romagna, det. n. 7/2016).

Da quanto precede, l'istante ha diritto allo storno/rimborso delle fatture emesse con riferimento al periodo in cui è rimasto disservito, oltre allo storno/rimborso delle fatture riferite a periodi successivi alla cessazione del contratto, con obbligo di ricalcolo, di regolarizzazione della posizione contabile-amministrativa e di ritiro della pratica recupero crediti, a cura e spese del gestore; ha diritto, inoltre, all'indennizzo previsto dall'articolo 5, comma 1 del Regolamento indennizzi, pari ad euro 1910 (5 euro/die X 191 gg. per i due servizi voce e ADSL).

La richiesta di indennizzo per mancato riscontro al reclamo merita accoglimento.

L'istante infatti, ha depositato due ricevute di due raccomandata A/R, l'una consegnata all'operatore il 30 ottobre 2014, l'altra l' 11 dicembre 2014, relative, come dichiarato e non contestato, ad altrettanti reclami del disservizio.

A fronte di ciò, non consta in atti alcuna prova dell'avvenuto riscontro da parte dell'operatore, in spregio a quanto stabilito dall'articolo 8, comma 4 della Del. Agcom n. 179/03/CSP, All. A, il quale, nello stabilire che il termine massimo di riscontro ai reclami è di 45 giorni dal ricevimento dello stesso, statuisce che, in caso di rigetto del reclamo, la relativa risposta è “in forma scritta, è adeguatamente motivata ed indica gli accertamenti compiuti”.

Pertanto, in applicazione di quanto disposto dall'articolo 11 del Regolamento indennizzi, e tenuto conto dei 45 giorni “liberi” di cui all'articolo citato, spetta all'istante l'indennizzo di euro 145 (1 euro/die X 145 gg., calcolati a decorrere dal 15 dicembre 2014).

Poiché gli indennizzi riconosciuti 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 che l'istante ha partecipato al procedimento con l'assistenza di un legale, appare equo liquidare in favore del medesimo, 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 dalla Sig.ra XXXXX, corrente in XXXXXX, per i motivi sopra indicati,

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



Servizio Comunicazione e assistenza al Co.Re.Com.

- effettuare, in favore della Sig.ra XXXXX, il **rimborso/storno** delle fatture emesse con riferimento al periodo di disservizio, oltre allo storno/rimborso delle fatture riferite a periodi successivi alla cessazione del contratto, con obbligo di ricalcolo, di regolarizzazione della posizione contabile-amministrativa dell'istante e di ritiro della pratica recupero crediti, a propria cura e spese;
- **versare** alla Sig.ra XXXX la somma di euro 1910 (millenovecentodieci), ai sensi dell'articolo 5, comma 1 del Regolamento indennizzi;
- **versare** alla Sig.ra XXXXXX la somma di euro 145 (centoquarantacinque), ai sensi dell'articolo 11 del Regolamento indennizzi;
- **versare** alla Sig.ra XXXXXX la somma di euro 150 a titolo di spese di procedura.

B) il rigetto delle 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)