

Oggetto: **DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA: Ecoteam XXXX /Vodafone Italia XXXX**

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. 

IL 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";
- 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. 184 del 10 giugno 2015 con cui la società Ecoteam XXXX 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 Italia XXXX (di seguito, per brevità, Vodafone) 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 15 giugno 2015 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 22 settembre 2015 con cui ha invitato le parti stesse a presentarsi all'udienza per la discussione della controversia in data 20 ottobre 2015 ;

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.

La società Ecoteam, titolare di un contratto *business* denominato "Rete Unica Vodafone" per i servizi voce e Adsl sull'utenza n. 055 73XXX di tipo GNR (Gruppo Numerazione Ridotta), con le numerazioni collegate n. 055 73XXX01, n. 055 73XXXXXX e n. 055 73XXXXXX lamenta, fin dall'attivazione del servizio di centralino, continui malfunzionamenti, l'addebito delle penali per il recesso anticipato, nonché l'emissione di fatturazione successiva all'avvenuto passaggio ad altro gestore.

In particolare, nell'istanza introduttiva del procedimento, la società istante ha dichiarato che:

- in data 10 gennaio 2014 sottoscriveva con Vodafone un contratto avente ad oggetto la fornitura di servizi di telefonia fissa e mobile in modalità "Vodafone Rete Unica", inerente la numerazione n. 055 73XXX;
- in data 6 marzo 2014 riceveva dall'operatore Vodafone una comunicazione via e-mail, con la quale si comunicava che il passaggio a Vodafone dell'utenza n. 055 73XXX sarebbe avvenuto il giorno 10 marzo 2014, giorno in cui l'operatore garantiva la presenza di un proprio "*tecnico specializzato*" che avrebbe effettuato "*la configurazione dei servizi*" e supportato la società "*nell'apprendimento di tutte le funzionalità con una sessione di formazione dedicata*";
- "*dal primo momento del passaggio a Vodafone si sono manifestati (...) problemi*": in presenza di due chiamate in ingresso, la terza e le successive venivano perse, vi erano continue interruzioni della rete internet e quindi anche delle linee telefoniche. La qualità del servizio voce "era mediocre" e le comunicazioni dal centralino arrivavano in ritardo;
- le utenze *de quibus* risultavano "*completamente fuori uso (telefonia fissa, fax, internet) dal giorno 27/01/2015 (...) al 29/01/2015 (...) dopo intervento del tecnico VODAFONE*";
- subiva un disservizio dopo il "passaggio delle linee telefoniche (avvenuto in data 25.05.2015) al nuovo operatore TIM/TELECOM"; constatava, infatti, che "fino al giorno 04/06/20" riceveva "*solo telefonate da operatori TIM/TELECOM*".

La società istante riceveva la fattura n. AF04055224 del 19 marzo 2015 della quale richiedeva il rimborso; con fax del 21 aprile 2015 inviava a quest'Ufficio, ad integrazione dell'istanza di conciliazione, una nota di contestazione, la copia della fattura medesima e l'evidenza del pagamento, chiedendone il rimborso per la parte riferita alle penali dovute al recesso anticipato; recesso effettuato a causa dei disservizi subiti.

In data 30 aprile 2015 la parte istante esperiva nei confronti dell'operatore Vodafone tentativo obbligatorio di conciliazione presso il CoReCom Toscana, tentativo che si concludeva con verbale attestante il fallimento dello stesso.

In base a tali premesse la società istante ha chiesto:

- i. la liquidazione dei “danni per mancato servizio, in misura adeguata al disservizio ricevuto”;
- ii. la liquidazione dei danni per l’“ulteriore disagio subito (...) dopo il passaggio al nuovo operatore (dal 25/05/2015 al 04/06/2015)” per la “mancata ricezione chiamate” in entrata;
- iii. la “risoluzione del contratto senza addebito di penalità di uscita per recesso anticipato causa continui disservizi e perdita di traffico in entrata dovuta a limiti del sistema”;
- iv. “il rimborso delle penalità dovute al precedente gestore e non riaccreditate”;
- v. lo storno della “fattura nr. AF07148147 del 20/05/2015 di importo pari a € =1.212,47”;
- vi. lo “storno di tutte le eventuali successive fatture in emissione”.

2. La posizione dell'operatore.

La società Vodafone, in data 17 luglio 2015, ha fatto pervenire, ai sensi e nei termini di cui all'art. 16, comma 2 del Regolamento, una memoria difensiva, nella quale ha dedotto l'infondatezza delle richieste della parte istante “*e, come tale, non meritevole di accoglimento*”, precisando preliminarmente “*come, nell'ambito della presente procedura, non possa ovviamente trovare alcun riscontro la richiesta di risarcimento: difatti, in base a quanto statuito dall'art. 19, comma 4, della delibera 173/07/CONS, l'Autorità adita, laddove ritenga fondata la domanda presentata dall'utente, potrebbe imporre alla Compagnia telefonica, al massimo, il versamento di rimborsi ed indennizzi calcolati in base alle Carte del Cliente predisposte dagli stessi Operatori, senza poter procedere con la liquidazione di ciò che corrisponde al risarcimento del danno. Tale operazione spetterà, eventualmente, all'Autorità Giudiziaria, alla quale la potrà, laddove riesca a dimostrare l'esistenza di un maggior danno - così come indicato dal comma 5 dell'art. 19 richiamato - il nesso di causalità che lo lega con la condotta tenuta dalla Compagnia e una condotta quantomeno colposa di quest'ultima, rivolgere la propria domanda di ristoro.*” L'operatore ha, inoltre, puntualizzato di aver “*agito nel pieno rispetto delle disposizioni legislative e contrattuali che regolano la materia, secondo il livello di diligenza richiesto, sì che alcuna richiesta d'indennizzo potrà, allo stato, ritenersi fondata*”.

3. Motivazione della decisione.

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dall'istante possono essere parzialmente accolte come di seguito precisato.

In via preliminare, si osserva che:

- in base ad una valutazione formale dell'istanza, si rileva che, nell'apposito spazio del formulario “GU14” (richiesta di definizione della controversia) dedicato alla segnalazione del/i numero/i di utenza interessato/i dalla controversia sono indicate le numerazioni, ossia n. 055 73XXXXXX, n. 055 73XXXXXX e n. 055 73XXXXXX, così come nello speculare spazio del formulario “UG” (richiesta di tentativo di conciliazione). Tale circostanza vede precludere ogni qualsivoglia analisi nei confronti di questioni attinenti alle altre utenze fisse e mobili oggetto del contratto *multibusiness* n. 7.1221553 intestato alla società Ecoteam;

- con riferimento alla domanda *sub iii)* con la quale la società istante ha richiesto la “*risoluzione del contratto senza addebito di penalità di uscita per recesso anticipato*”, si deve osservare che la richiesta della risoluzione contrattuale, in quanto tale, esula dalle competenze dell'Autorità, in quanto connessa ad un obbligo di *facere* estraneo alla cognizione del Corecom ai sensi del comma 4 dell' art. 19 del

Regolamento, poiché l'oggetto della pronuncia è limitato agli eventuali rimborsi o indennizzi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, nonché nei casi individuati dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità;

- con riferimento alle richieste *sub ii)* di liquidazione dei danni per l'ulteriore disagio subito anche dopo il passaggio al nuovo operatore (dal 25/05/2015 al 04/06/2015) e *sub vi)* “*storno di tutte le eventuali successive fatture in emissione*” risultano inammissibili, in quanto domande nuove, perché non sono state oggetto del precedente tentativo di conciliazione;

- con riferimento alle richieste della società istante *sub i)* va chiarito che la liquidazione del risarcimento dei danni esula dalle competenze dell'Autorità, la quale, in sede di definizione delle controversie di cui alla delibera n. 173/07/CONS, è chiamata a verificare solo la sussistenza del fatto obiettivo dell'inadempimento, ai sensi dell'articolo 19, comma 4, del Regolamento e che, pertanto, la relativa domanda di risarcimento del danno, non può trovare accoglimento in questa sede. Tanto premesso, all'esito delle risultanze istruttorie si deve evidenziare che l'accertata responsabilità dei disservizi lamentati dalla società istante in capo alla società Vodafone legittima l'applicazione del regolamento in materia di indennizzi di cui all'allegato A) alla delibera n. 73/11/CONS. Dette domande di risarcimento devono, pertanto, essere correttamente interpretate, in applicazione di un criterio di efficienza e ragionevolezza dell'azione, di cui al III.1.3. delle Linee guida in materia di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche (approvate con la delibera Agcom n. 276/13/CONS), quale richiesta di condanna del gestore al pagamento di un indennizzo in relazione agli inadempimenti che venissero accertati.

Nel merito

Sul malfunzionamento parziale del servizio voce sull'utenza n. 055 73XXX (“Vodafone Rete Unica”).

Nel caso in esame la società istante ha dedotto un malfunzionamento parziale del servizio telefonico, dovuto a disservizi collegati al servizio di centralino “Vodafone Rete Unica”, collegato al n. 055 73XXX, numerazione di tipologia GNR, ovvero di un “numero radice” con collegamento a tre linee ISDN identificate rispettivamente dai numeri impianti 055 73XXXXX, 055 73XXXXX e 055 73XXXXX.

Dagli atti del procedimento emerge che la società istante ha constatato, fin dall'attivazione del servizio, avvenuta in data 10 marzo 2014, svariati disservizi; in particolare l'impossibilità di gestione da parte del centralino di più di due chiamate, continue interruzioni della linea, una qualità del servizio voce mediocre, il ritardo nell'arrivo delle comunicazioni dal centralino.

La società istante reclamava prontamente più volte all'operatore come risulta dalle numerose segnalazioni in atti; tuttavia, nonostante dette segnalazioni e gli interventi dell'operatore, il disservizio non è mai stato risolto protrandosi dal 10 marzo 2014 (giorno dell'attivazione della Vodafone Rete Unica) fino al passaggio ad altro operatore avvenuta in data 25 maggio 2015.

Nella fattispecie in esame la società Vodafone, a fronte di quanto lamentato e segnalato dalla società istante, si è limitata a rappresentare genericamente, “*di aver agito nel pieno rispetto delle disposizioni legislative e contrattuali che regolano la materia, secondo il livello di diligenza richiesto*”.

Sul punto giova richiamare l'orientamento espresso dalle Sezioni Unite della Suprema Corte (sentenza n.13533/01), secondo il quale “*in tema di prova dell'inadempimento di un'obbligazione, il creditore che agisce per la risoluzione contrattuale, per il risarcimento del danno, ovvero per l'adempimento deve solo provare la fonte (negoziale o legale) del suo diritto, mentre il debitore convenuto è gravato dall'onere della prova del fatto estintivo dell'altrui pretesa, costituito dall'avvenuto adempimento.*”

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 (anche per difformità rispetto al dovuto o anche per tardività dell'adempimento) gravando ancora una volta sul debitore l'onere di dimostrare l'avvenuto, esatto adempimento".

Pertanto, all'esito delle risultanze istruttorie, si deve rilevare che, in mancanza di prova contraria, la erogazione parziale del servizio è da imputarsi esclusivamente alla responsabilità di detto operatore ai sensi dell'art. 1218 codice civile ed in quanto tale implica la corresponsione di un indennizzo proporzionato al disservizio.

Per quanto concerne l'indennizzo si evidenzia che lo stesso dovrà calcolarsi in riferimento alla sola numerazione 055 73XXX ovvero al c.d. "numero radice" al quale erano collegate le tre linee ISDN identificate rispettivamente dai numeri impianti 055 73XXXXX, 055 73XXXXX e 055 73XXXXX.

Per quanto concerne l'individuazione dell'intervallo temporale di riferimento in base al quale effettuare il calcolo dell'indennizzo, si individua il *dies a quo* nel giorno 10 marzo 2014 (data dell'attivazione del servizio Rete Unica) e il *dies ad quem* nella data del 24 maggio 2015 (corrispondente al giorno precedente al passaggio avvenuto ad altro operatore).

Per il calcolo dell'indennizzo si richiama quanto previsto dal combinato disposto degli artt. 5, comma 2, e 12, comma 2, del Allegato A alla Delibera n. 73/11/CONS, che prevede, "*Nel caso di irregolare o discontinua erogazione del servizio che non comporti la completa interruzione del servizio, o di mancato rispetto degli standard qualitativi stabiliti nella carta dei servizi di ciascun operatore, gli operatori sono tenuti a corrispondere un indennizzo per ciascun servizio non accessorio pari ad euro 2,50 per ogni giorno di malfunzionamento*", da computarsi in misura del doppio, ossia euro 5,00, in quanto trattasi di utenza "affari".

Pertanto l'indennizzo da riconoscere all'istante è pari all'importo di euro 2.205,00 (euro 5,00 *pro die* per 441 giorni di disservizio con riferimento all'utenza n. 055 73XXX).

Sul malfunzionamento parziale del servizio ADSL

L'istante ha dedotto una sostanziale inefficienza del servizio internet, lamentando ripetute interruzioni della connessione, nonché lentezza della stessa. Al riguardo, non è stato, tuttavia, possibile ricostruire in modo preciso e circostanziato la questione controversa. Sotto questo aspetto la doglianza della società istante è priva di elementi precisi e dettagliati necessari per determinare i periodi che hanno interessato il disservizio della connettività ADSL sulle utenze *de quibus*. Pertanto la doglianza non possa essere accolta, stante l'impossibilità di accertare concretamente l'"*an*", il "*quomodo*" ed il "*quantum*" del verificarsi del disservizio medesimo (*ex plurimis* Delibera Agcom n. 38/12/CIR e n.92/15/CIR).

Sulla fatturazione contestata

La società istante contesta la fatture n. AF04055224 del 19 marzo 2015 di euro 3.169,39, onorata per intero, nei confronti della quale chiede il rimborso parziale; in particolare ritiene non dovuto l'importo di euro 1.554,13 addebitato a titolo di recesso anticipato e disattivazione linee.

La doglianza non è meritevole di accoglimento per le motivazioni di seguito specificate.

Per quanto attiene la richiesta di rimborso, si deve precisare che l'importo contestato è la somma complessiva di euro 816,40 fatturata a titolo di "Corrispettivo per recesso o risoluzione anticipata" e di

DELIBERAZIONE
n. 57 del 10 ottobre 2016

euro 737,73 fatturata a titolo di “Addebito costo di attivazione (disattivazione Piano Zero avvenuta prima del 24.mo mese)”.

Ciò premesso si evidenzia che detti importi sono riferiti ad utenze mobili che non sono però oggetto né del presente procedimento né del precedente tentativo di conciliazione; pertanto, sotto questo aspetto la presente contestazione non potrà essere oggetto dell’odierna controversia.

Con riferimento alla domanda di cui *sub v)* con la quale la società istante ha richiesto “*lo storno della fattura n. AF07148147 del 20 maggio 2015 di importo pari a € =1.212,47*” (riferita al periodo: 17 marzo – 15 maggio 2015) nella misura in cui sono stati addebitati i costi per il recesso anticipato, secondo la stessa non dovuti in quanto il contratto è stato interrotto a causa dei disservizi subiti; nella fattura *de qua* non compaiono, però, tali costi in relazione alle utenze oggetto della presente controversia. Pertanto tale richiesta non è meritevole di accoglimento.

Con riferimento alla richiesta *sub iv)* di rimborso delle somme versate a Telecom Italia XXXX quale corrispettivo per recesso anticipato, la stessa va rigettata, in quanto, dai documenti acquisiti in atti, non risulta provato l’impegno asseritamente assunto da Vodafone, in sede di sottoscrizione del contratto, di rimborsare alla società istante detto importo.

Si ritiene, infine, equo e proporzionale liquidare a favore della parte istante la somma forfettaria di euro 100,00 a titolo di rimborso delle spese di procedura ai sensi dell’art. 19, comma 6, del Regolamento ed ai sensi della Delibera Agcom n. 276/13/CONS.

CONSIDERATO tutto quanto sopra esposto;

VISTI la relazione istruttoria redatta dalla Dott.ssa Francesca Sarti Fantoni, responsabile del procedimento 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 10 ottobre 2016;

Con voti unanimi

D E L I B E R A

in parziale accoglimento dell’istanza avanzata in data 10 giugno 2015 dalla società Ecoteam XXX nei confronti di Vodafone Italia XXXX, che l’operatore provveda:

1) a corrispondere alla società istante, mediante assegno o bonifico bancario, le seguenti somme:

- a) euro 2.205,00 a titolo di indennizzo per il malfunzionamento parziale dell’utenza n. 055 73XXX;
- b) euro 100,00 a titolo di spese di procedura ai sensi dell’art. 19, comma 6, del Regolamento e della Delibera Agcom n. 276/13/CONS;

La somma così determinata a titolo di indennizzo di cui al precedente punto 1) lettera a) dovrà essere maggiorata della misura corrispondente all’importo degli interessi legali calcolati a decorrere dalla data di presentazione dell’istanza di risoluzione della controversia.

DELIBERAZIONE
n. 57 del 10 ottobre 2016

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