

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

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

DELIBERAZIONE N. 11 del 13 febbraio 2018

OGGETTO N. 3	Definizione della controversia XXXXXXXX contro Vodafone Italia SpA
---------------------	--

Pres.

Ass.

Presidente: Marco Mazzoni

X

Membro: Maria Mazzoli

X

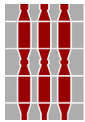
Membro: Stefania Severi

X

Presidente: Marco Mazzoni

Estensore: Beatrice Cairolì

Il Verbalizzante: Monica Cappelli



Definizione della controversia XXXXXXX contro Vodafone Italia SpA

(GU14 N. XXX/2017)

IL CORECOM DELLA REGIONE UMBRIA

nella riunione del 13 febbraio 2018,

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”*;

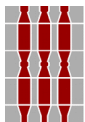
VISTA la deliberazione del Co.Re.Com. Dell'Umbria n. 7 dell'11 giugno 2015, concernente l'approvazione del *“Regolamento interno e codice etico del Comitato regionale per le comunicazioni (Co.Re.Com.)”*, di cui all'articolo 9 della l.r. n. 28/2015;

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, in vigore dal 1 gennaio 2018;

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 21 ottobre 2017, (prot n. XXXX/2017) con la quale lo XXXXXX, con sede in 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;

VISTA la proposta del Dirigente;

UDITA la relazione del Consigliere Delegato;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante, in relazione al contratto di tipo “affari” codice cliente numero XXXXX, nei propri scritti rappresenta, in sintesi, quanto segue:

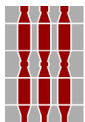
- a) dal 15 settembre 2016 i servizi di telefonia fissa e internet evidenziavano gravi malfunzionamenti che venivano immediatamente segnalati all'operatore il quale, con sms, confermava la ricezione della richiesta di intervento;
- b) seguivano altre segnalazioni e l'operatore, in data 17 novembre 2016, inviava una proposta transattiva che veniva respinta.

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

- I) indennizzo per il malfunzionamento del servizio voce e internet e cessazione del servizio fax quantificati in euro 3150,00;
- II) spese di procedura quantificate in euro 150,00.

2. La posizione dell'operatore

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



a) l'eventuale richiesta risarcitoria non può trovare accoglimento, rientrando nella competenze dell'Autorità giudiziaria;

b) a seguito dei reclami Vodafone ha formalizzato una chiusura bonaria, senza riconoscimento di responsabilità alcuna, articolata su storni ed indennizzi, rifiutata dal cliente.

Sulla base di questa rappresentazione chiede il rigetto delle domande di parte istante.

Nelle memorie di replica l'istante ribadisce la propria posizione e precisa che l'operatore non ha fornito la documentazione relativa alla risoluzione dei guasti.

3. Risultanze istruttorie e motivi della decisione

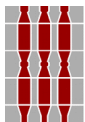
Le richieste di parte istante possono essere accolte per le motivazioni di seguito specificate.

L'istante lamenta ripetuti malfunzionamenti che hanno interessato due numerazioni, relativi ai servizi voce, internet e fax.

In via generale si deve ricordare che, ai sensi dell'articolo 3 della delibera Agcom n. 179/03/CSP, All. A), gli operatori devono fornire i servizi in modo regolare, continuo e senza interruzioni, 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 la problematica sia dipesa da causa a lui non imputabile, secondo il disposto dell'art. 1218 c.c. incombando sull'operatore l'onore della prova del proprio adempimento (*ex multis*, delibera Agcom n. 11/17/CIR).

A questo proposito, 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."

Ciò premesso, dalla documentazione in atti, risulta che l'istante ha prontamente reclamato i disservizi sulle proprie utenze, ciò è altresì confermato dalla memoria dell'operatore.



Da parte sua, Vodafone non ha dimostrato di aver fornito i servizi in modo regolare, continuo e senza interruzioni, né di essersi attivata, successivamente ai reclami, per la risoluzione delle problematiche lamentate.

In relazione a tanto, va quindi riconosciuto un indennizzo calcolato secondo il combinato disposto degli art. 5 comma 2 e art. 12 comma 2 del Regolamento Indennizzi che prevedono un indennizzo giornaliero di euro 2,50, raddoppiato in quanto utenza di tipo "affari", per l'irregolare e discontinuo funzionamento dei servizi voce e internet. L'istante ha inoltre diritto all'indennizzo previsto dall'articolo 5 comma 1 del Regolamento indennizzi, applicato in combinato disposto con l'articolo 12 comma 2 del Regolamento medesimo, di euro 5 giornalieri, raddoppiati in quanto utenza di tipo "affari", per il servizio fax che, da quanto dichiarato dall'istante, non contestato dall'operatore, risulta completamente interrotto. Tali malfunzionamenti, sempre da quanto dichiarato dall'istante e non contestato dall'operatore, hanno avuto una durata di 210 giorni e precisamente dal 15 settembre 2016 al 13 aprile 2017, pertanto la domanda di liquidazione di un indennizzo totale di euro 3150,00 può essere accolta.

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 che l'istante ha partecipato alla presente procedura con l'assistenza di un legale appare equo liquidare in favore dell'istante, ai sensi dell'articolo 19, comma 6 del Regolamento, l'importo di euro 150,00 a carico di Vodafone Italia SpA.

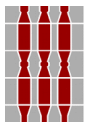
Udita la relazione

DELIBERA

in accoglimento dell'istanza presentata dallo XXXXXX, con sede in XXXXXX, per i motivi sopra indicati,

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

- **versare** all'istante euro 3150,00 (tremilacentocinquanta) a titolo di indennizzo;



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

La somma di cui al punto precedente dovranno essere maggiorata 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;

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 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)