

Oggetto: **DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSA: [REDACTED] Motori [REDACTED] di [REDACTED] Di Lorenzo (già Motor Fly [REDACTED] di Di Lorenzo [REDACTED] [REDACTED])/Vodafone Omnitel [REDACTED]**

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";
- 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. 140 del 1° aprile 2014 con cui la società ■■■ Motori ■■■ di ■■■ Di Lorenzo (già Motor Fly ■■■ di Di Lorenzo ■■■) 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 ■■■ (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 dell'8 aprile 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 17 giugno 2014 con cui ha invitato le parti stesse a presentarsi all'udienza per la discussione della controversia in data 14 luglio 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. Oggetto della controversia e risultanze istruttorie.

La parte istante, titolare di un contratto per servizi di rete fissa e mobile di tipo *business* con l'operatore Vodafone, lamenta il ritardo nel trasloco della propria linea telefonica nonché la successiva interruzione del servizio di rete fissa, con conseguenti danni all'attività commerciale.

In particolare, dagli atti del procedimento è emerso che:

In data 1° agosto 2013 la parte istante (all'epoca, Motorfly █████ di Di Lorenzo █████), titolare del contratto identificato dal codice cliente 7.1570666, inviava all'operatore Vodafone il modulo per la richiesta di trasloco della propria linea telefonica presso la nuova sede dell'attività commerciale. Per il compimento delle operazioni di trasloco, così come indicato nel modulo stesso, era previsto un termine di quaranta giorni dalla data della richiesta.

In data 18 settembre 2013 la parte istante, non avendo ricevuto alcuna comunicazione da parte dell'operatore, contattava il Servizio Clienti e, il giorno successivo, sollecitava l'espletamento della pratica di trasloco, trasmettendo nuovamente all'operatore la documentazione già inviata il 1° agosto.

Con email del 21 settembre 2013, l'operatore comunicava alla parte istante che non era stato possibile evadere la sua richiesta di trasloco e la invitava a formulare una nuova richiesta tramite l'apposita sezione del sito Vodafone.

A seguito di un ulteriore sollecito del 25 settembre 2013, in data 24 ottobre 2013 l'operatore Vodafone comunicava alla parte istante che la sua pratica di trasloco era stata "*presa in carico*" e, con successiva email del 4 dicembre 2013, le comunicava che sarebbe stato effettuato il trasloco della linea, poi eseguito il 13 dicembre 2013, come da email di conferma di attivazione della linea inviata dall'operatore in pari data.

In data 21 gennaio 2014 la parte istante riscontrava che il servizio di rete fissa non funzionava e, pertanto, contattava il servizio di assistenza tecnica dell'operatore per segnalare il guasto. Il giorno successivo la parte istante contattava nuovamente l'operatore per sollecitare il ripristino del servizio e così pure il 23 gennaio 2014, stante il persistere del disservizio.

Riferisce quindi la parte istante che, alla data del 31 marzo 2014, si trovava ancora "*senza servizio telefonico*", con "*grossi danni*" alla propria attività commerciale.

In data 5 marzo 2014 la parte istante esperiva tentativo obbligatorio di conciliazione presso il CoReCom Toscana nei confronti dell'operatore Vodafone, tentativo che si concludeva con esito negativo.

Con l'istanza di definizione della controversia, la parte istante ha chiesto:

- 1) “risarcimento dei danni dovuti alla mancanza dell’utenza telefonica”;
- 2) “storno fatture pagate”;
- 3) “il non pagamento di tariffe in caso di recesso dal contratto telefonico”.

Nel corso del presente procedimento l’operatore Vodafone non ha depositato la propria memoria difensiva, né ha prodotto documenti.

2. Valutazioni in ordine al caso in esame.

In via preliminare.

Va preliminarmente rilevata l’inammissibilità della domanda formulata *sub* 3, con la quale la parte istante ha chiesto “*il non pagamento di tariffe in caso di recesso dal contratto telefonico*” (ovvero, come indicato nel formulario UG, il “*non pagamento della penale nel caso di variazione di operatore*”), trattandosi di domanda meramente ipotetica, legata all’eventuale recesso contrattuale, sulla quale difetta l’interesse ad agire della parte istante.

Con riguardo, invece, alla richiesta di “*risarcimento dei danni*” formulata *sub* 1, si ricorda che ai sensi dell’art. 19, comma 4, del Regolamento, l’oggetto della pronuncia di definizione è limitato alla condanna dell’operatore al rimborso 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, senza possibilità per l’Autorità di pronunciarsi rispetto a domande aventi contenuto risarcitorio, peraltro riservate alla competenza dell’Autorità Giudiziaria ordinaria.

Se, pertanto, la domanda risarcitoria sarebbe di per sé inammissibile ai sensi della richiamata disposizione, la stessa deve essere correttamente interpretata, in questa sede, in base al criterio di efficienza e ragionevolezza dell’azione amministrativa, quale domanda di condanna dell’operatore al pagamento di un indennizzo in relazione agli inadempimenti che venissero accertati.

Nel merito.

Con le domande formulate *sub* 1 e 2, la parte istante lamenta due problematiche consistenti, da un lato, nel ritardo nel trasloco della linea telefonica presso la nuova ubicazione dell’attività commerciale e, dall’altro, nella interruzione del servizio di rete fissa, con conseguente richiesta di indennizzo e di storno (ovvero rimborso) delle fatture pagate nel periodo *de quo*.

A) Sul ritardo nel trasloco della linea telefonica.

La domanda è fondata e meritevole di accoglimento.

In base alla direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazione, adottata con Delibera Agcom n. 179/03/CSP, gli operatori sono tenuti a fornire i servizi in modo regolare, continuo e senza interruzioni, nel rispetto di quanto contrattualmente previsto, anche sotto il profilo temporale (articolo 3, comma 4). Pertanto, qualora l’utente lamenti il ritardo nel trasloco della linea telefonica rispetto alle tempistiche stabilite nelle condizioni generali di contratto o con lo specifico accordo delle parti, l’operatore, per escludere la propria responsabilità, deve dimostrare che i fatti oggetto di doglianza sono stati determinati da circostanze non imputabili all’operatore stesso ovvero da problematiche tecniche non causate da colpa dell’operatore. In questi casi, peraltro, il gestore deve anche fornire la prova di avere adeguatamente informato l’utente delle difficoltà incontrate nell’adempimento dell’obbligazione, dimostrando di essersi diligentemente attivato per rimuovere gli eventuali ostacoli

tecnici e/o amministrativi incontrati. In caso contrario, l'utente ha diritto ad un indennizzo proporzionato al disservizio subito, da calcolarsi per il periodo di tempo direttamente imputabile all'operatore.

Nel caso di specie, dagli atti del procedimento emerge che la parte istante, in data 1° agosto 2013, ha richiesto a Vodafone il trasloco della propria linea telefonica presso la nuova sede dell'attività commerciale, trasmettendo a mezzo fax l'apposito "modulo per richiesta di trasloco" predisposto dall'operatore.

Per il compimento delle operazioni di trasloco, così come indicato nel modulo stesso, era previsto un termine di quaranta giorni dalla data della richiesta; termine che, come si legge nell'istanza, era stato comunicato all'utente anche dal Servizio Clienti dell'operatore, contattato il 30 luglio 2013 (*"dovendo effettuare il trasloco della linea telefonica dalla vecchia ubicazione dell'attività alla nuova ubicazione, chiamo il servizio clienti Vodafone per sapere come fare (...) mi viene detto che la linea telefonica non sarà attivata prima di 40 giorni"*).

Nonostante quanto sopra, in data 18 settembre 2013 la parte istante apprendeva che la propria richiesta di trasloco non era andata a buon fine poiché il fax era stato "scartato" e, con email del 21 settembre 2013, veniva invitata dall'operatore a formulare una nuova richiesta di trasloco tramite il sito Vodafone.

Dopo ulteriori solleciti della parte istante, soltanto in data 24 ottobre 2013 l'operatore Vodafone confermava la "presa in carico" della richiesta e, con email del 4 dicembre 2013, comunicava che in quel giorno sarebbe stato effettuato il trasloco della linea, poi eseguito il 13 dicembre 2013, così come comprovato dalla email di conferma di "Attivazione Linea ADSL" inviata dall'operatore in pari data, anch'essa prodotta agli atti del procedimento.

Non vi è dubbio, pertanto, che l'istante abbia subito un ingiustificato ritardo nell'attivazione del servizio richiesto e che tale ritardata attivazione, alla stregua dei principi sopra richiamati, sia imputabile all'operatore convenuto, il quale non ha dato nessuna prova di essersi adoperato con la dovuta diligenza per adempiere all'obbligazione assunta, né di avere fornito le dovute informazioni circa i motivi del ritardo nell'attivazione del servizio.

Ne consegue che l'operatore Vodafone è responsabile ai sensi dell'art. 1218 del codice civile in ordine al ritardo nel trasloco del servizio in questione e che, pertanto, deve essere riconosciuto alla parte istante un indennizzo proporzionato al disagio subito.

Per il calcolo dell'indennizzo, viene in rilievo l'art. 3, comma 1, del Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti ed operatori, approvato con Delibera n. 73/11/CONS, il quale prevede che *"nel caso di ritardo nell'attivazione del servizio rispetto al termine massimo previsto dal contratto, ovvero di ritardo nel trasloco dell'utenza, gli operatori sono tenuti a corrispondere un indennizzo per ciascun servizio non accessorio pari ad euro 7,50 per ogni giorno di ritardo"*; importo che deve computarsi in misura pari al doppio, ai sensi dell'art. 12, secondo comma, del Regolamento medesimo, trattandosi di utenza di tipo *business*.

Con riguardo al periodo indennizzabile, lo stesso si estende dal 10 settembre 2013 (ovvero dal quarantesimo giorno successivo alla richiesta di trasloco, effettuata il 1° agosto 2013) fino al 13 dicembre 2013, data di attivazione del servizio, così come comprovato dalla comunicazione email in pari data dell'operatore convenuto.

Ne discende che la parte istante, per i 94 giorni di ritardo nel trasloco della linea rispetto al termine contrattualmente previsto, ha diritto ad un indennizzo di euro 1.410,00 (euro 7,50 x 2 x 94 giorni).

B) Sulla illegittima interruzione del servizio voce.

Anche tale domanda è fondata e meritevole di accoglimento.

In via generale si ricorda che, in conformità alla direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazione, di cui alla richiamata Delibera n. 179/03/CSP, gli operatori sono tenuti a 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 procedere tempestivamente a risolvere le problematiche riscontrate. Ne consegue che in tutti i casi di malfunzionamento di un servizio di comunicazione elettronica, allorché l'utente non può pienamente godere, con le modalità prescelte, del servizio in questione e l'operatore non risolve la situazione nel rispetto dei termini previsti dal contratto nonché dalla normativa sugli standard di qualità, l'utente 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 del codice civile. In questi casi, peraltro, il gestore deve anche fornire la prova di avere adeguatamente informato l'utente delle difficoltà incontrate nella soluzione del disservizio, non essendo da ritenersi sufficiente un mero richiamo "formale" ai motivi tecnici.

Nel caso di specie, dagli atti del procedimento emerge che la parte istante, in data 21 gennaio 2014, ha contattato il servizio di assistenza tecnica dell'operatore Vodafone per segnalare l'interruzione del servizio di rete fissa, che si era verificata in pari data. Nei due giorni successivi, trovandosi ancora "senza telefono", la parte istante ha contattato nuovamente l'assistenza tecnica per sollecitare la risoluzione del disservizio che, tuttavia, si è protratto fino al 31 marzo 2014, così come precisato nell'istanza.

Tali circostanze non sono state contestate dall'operatore Vodafone che, nel presente procedimento, non ha articolato alcuna difesa né ha prodotto eventuali documenti comprovanti la regolare e tempestiva gestione della problematica segnalata dalla parte istante.

Alla luce di quanto sopra, il comportamento della società Vodafone per il mancato funzionamento del servizio voce integra una responsabilità contrattuale per inadempimento in capo a tale società ai sensi dell'articolo 1218 del codice civile, in quanto essa non ha dato prova di avere provveduto a fornire il servizio con continuità ed efficienza, in conformità a quanto previsto dalla direttiva generale di cui sopra, e legittima il riconoscimento dell'indennizzo previsto dalla normativa di settore a copertura dei disagi subiti.

Nel caso di specie viene in rilievo l'indennizzo previsto dall'art. 5, comma 1, del Regolamento in materia di indennizzi approvato con Delibera n. 73/11/CONS, il quale prevede che "*in caso di completa interruzione del servizio per motivi tecnici, imputabili all'operatore, sarà dovuto un indennizzo, per ciascun servizio non accessorio, pari ad euro 5,00 per ogni giorno d'interruzione*"; importo che deve computarsi in misura pari al doppio, ai sensi dell'art. 12, secondo comma, del Regolamento medesimo, trattandosi di utenza di tipo *business*. Viene in rilievo, altresì, quanto stabilito dal comma 3 del medesimo art. 5, il quale prevede che "*se il malfunzionamento è dovuto al ritardo, imputabile all'operatore, nella riparazione del guasto, l'indennizzo è applicabile all'intero periodo intercorrente tra la proposizione del reclamo e l'effettivo ripristino della funzionalità del servizio*".

Ne discende che la parte istante, per i 69 giorni di mancato funzionamento del servizio voce compresi tra il 21 gennaio 2014 e il 31 marzo 2014, ha diritto ad un indennizzo di euro 690,00 (euro 5,00 x 2 x 69 giorni).

A fronte dell'accertata, illegittima interruzione del servizio voce nel periodo *de quo*, deve disporsi, altresì, la condanna dell'operatore Vodafone allo storno (ovvero al rimborso, laddove pagati) degli importi addebitati in fattura per il servizio voce non fruito nel periodo compreso tra il 21 gennaio 2014 e

il 31 marzo 2014.

C) Sulle spese di procedura.

Si ritiene, infine, proporzionale ed equo liquidare a favore della parte istante la somma forfettaria di euro 70,00 a titolo di spese di procedura ai sensi dell'art. 19, sesto comma, del Regolamento in materia di risoluzione delle controversie tra operatori di telecomunicazioni e utenti, nonché delle Linee Guida approvate con la Delibera n. 276/13/CONS.

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 15 giugno 2015;

Con voti unanimi

D E L I B E R A

in parziale accoglimento dell'istanza avanzata in data 1° aprile 2014 dalla società ■■■ Motori ■■■ di ■■■ Di Lorenzo (già Motor Fly ■■■ di Di Lorenzo ■■■ ■■■) nei confronti di Vodafone Omnitel ■■■, che l'operatore provveda:

1) alla regolarizzazione della posizione amministrativa dell'istante mediante storno, ovvero rimborso, laddove pagati, degli importi addebitati nelle fatture relative al contratto identificato dal codice cliente 7.1570666 per il servizio voce non fruito nel periodo compreso tra il 21 gennaio 2014 e il 31 marzo 2014;

2) alla corresponsione, mediante assegno o bonifico bancario intestato all'istante:

a) dell'importo di euro 1.410,00 a titolo di indennizzo per il ritardo nel trasloco della linea telefonica *de qua*;

b) dell'importo di euro 690,00 a titolo di indennizzo per il mancato funzionamento del servizio voce attivo sulla linea *de qua*;

c) dell'importo di euro 70,00 a titolo di spese di procedura ai sensi dell'art. 19, comma 6, del Regolamento e delle Linee Guida approvate con la Delibera n. 276/13/CONS.

Le somme così determinate a titolo di indennizzo e/o rimborso di cui ai precedenti punti 1), 2) lettera a) e lettera b) dovranno essere maggiorate della misura corrispondente all'importo degli interessi legali calcolati a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di risoluzione della controversia.

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.

DELIBERAZIONE
n. 93 del 15 giugno 2015

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