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

PROCESSI VERBALI DELLE RIUNIONI
DEL COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI

DELIBERAZIONE N. 96 del 15 novembre 2017

OGGETTO N. 3	Definizione della controversia XXXX contro Vodafone Italia SpA

	Pres.	**Ass.**
Presidente: Marco Mazzoni	X	
Membro: Maria Mazzoli	X	
Membro: Stefania Severi	X	

Presidente: Marco Mazzoni

_____

Estensore: Beatrice Cairoli

_____

Il Verbalizzante: Monica Cappelli

_____

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

Definizione della controversia XXXX contro Vodafone Italia SpA

(GU14 N. XX/2017)

IL CORECOM DELLA REGIONE UMBRIA

nella riunione del 15 novembre 2017,

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*";

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 30 giugno 2017, (prot n. XXXX/2017) con la quale il Sig. 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 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 all'utenza "affari" XXXX, nei propri scritti rappresenta, in sintesi, quanto segue:
a) il 29 settembre 2016 sottoscriveva proposta di abbonamento "Rete Fissa – Offerta e-Box per Aziende";
b) il 2 novembre successivo, il tecnico, incaricato dell'allaccio, rilevava l'impossibilità dell'attivazione del servizio e veniva redatto il relativo verbale;
c) lo studio si trovava, da quel momento, sfornito di servizio voce, internet e pos;
d) il 4 novembre l'operatore forniva il codice di migrazione ed il 13 gennaio avveniva il passaggio ad altro operatore;
e) il reclamo del 18 novembre restava privo di riscontro;
f) nonostante la mancata fornitura del servizio, l'operatore inviava fatture che venivano saldatre, styante l'addebito in conto corrente.
In base a tali premesse, l'istante chiede:
I. indennizzo per mancata attivazione/malfunzionamento/sospensione dei servizi voce, internet e pos;
II) indennizzo per mancato riscontro al reclamo del 18 novembre 2016;
III) storno delle fatture emesse nonostante la mancata attivazione/malfunzionamento del servizio;
IV) rimborso della fattura n. XXXXX;
V) spese di procedura.

2. La posizione dell'operatore

L'operatore, nei propri scritti difensivi, rappresenta quanto segue:
a) risulta la totale assenza di reclami specifici;
b) la PDA risulta regolarmente sottoscritta e non si rilevano errori o anomalie di fatturazione.
Sulla base di questa rappresentazione chiede il rigetto delle domande di parte istante.

3. Risultanze istruttorie e motivi della decisione

Le richieste di parte istante possono essere parzialmente accolte, nei limiti e nei termini di seguito riportati.
La richiesta di indennizzo, come specificata *sub* I) non può essere accolta.
Dalla documentazione versata in atti risulta infatti che, successivamente alla stipula del contratto, ed in particolare il 2 novembre 2016, l'istante rifiutava l'intervento di predisposizione del tecnico incaricato.

L'istante dichiara, ma non prova, che l'operatore era ben a conoscenza delle caratteristiche tecniche dell'impianto, e che il rifiuto in realtà era stato determinato non da propria volontà ma da una impossibilità nota all'operatore già al momento della stipula, avvenuta il 29 settembre 2016. A questo riguardo, ed in base a quanto statuito dall'articolo 1218 c.c., se è vero che, per andare esente da responsabilità, l'operatore deve dimostrare l'avvenuto esatto adempimento, è pur vero che è l'istante a dover fornire la prova della fonte del diritto vantato, cosa che non è avvenuta nel caso che ci occupa. La domanda, pertanto, non può essere accolta.

Merita invece accoglimento la richiesta di indennizzo per mancato riscontro al reclamo.

L'istante ha infatti depositato un fax di reclamo, indirizzato all'operatore il 18 novembre 2016, cui non è seguita alcuna risposta. Pertanto, tenendo conto dei 45 giorni liberi in favore di Vodafone per fornire risposta ai reclami, da un lato, e del fatto che la prima occasione di confronto tra istante ed operatore si è avuta con l'udienza per il tentativo obbligatorio di conciliazione, celebrata in data 23 maggio 2017, spetta al Sig. XXXX la somma, ai sensi dell'articolo 11 del Regolamento indennizzi, di euro 141 (1 euro/*die,* calcolati a decorrere dal 2 gennaio 2017, sino al 23 maggio 2017).

Merita poi accoglimento la richiesta di storno e rimborso delle fatture emesse dall'operatore, trattandosi di somme richiesta a fronte di un servizio mai attivato e mai reso. In particolare, l'operatore Vodafone è tenuto a stornare/rimborsare tutte le fatture emesse con riferimento alla numerazione XXXX (cod. cliente n. XXXX), compresa quella contenente l'addebito dei costi connessi al recesso dal contratto in quanto determinato da fatto dipendente dall'operatore: mentre, infatti, l'istante ha tenuto un comportamento diligente, provvedendo addirittura al saldo del conto n. XXXX del 21 dicembre 2016, pur in mancanza di ogni servizio, l'operatore non ha gestito con attenzione e cura il proprio cliente, non riscontrando neppure il reclamo del 18 novembre 2016, nel quale veniva ben descritta la situazione di assoluta difficoltà lavorativa in cui versava lo studio professionale dell'istante. Il Sig. XXXX ha pertanto diritto al rimborso/storno di quanto addebitato con riferimento alla numerazione XXXX (cod. cliente n. XXXX), a decorrere dalla data di stipula del contratto (29 settembre 2016) e fino alla cessazione dello stesso.

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 parziale accoglimento dell'istanza presentata dal Sig. XXXXX, per i motivi sopra indicati,

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

- stornare/rimborsare le somme addebitate all'istante, con riferimento alla numerazione XXXXX ed al codice cliente n. XXXX, a decorrere dal 29 settembre 2016 e fino alla cessazione del contratto;

-versare all'istante la somma di euro 141 (centoquarantuno), a titolo di indennizzo per mancato riscontro al reclamo.

Le somme di cui ai punti precedenti vanno maggiorate 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;

B) il rigetto della 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)