



**CONSIGLIO REGIONALE DELLA
BASILICATA
UFFICIO PER LE POLITICHE DELLA
RAPPRESENTANZA E DELLA PARTECIPAZIONE**

**COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI
(CO.RE.COM.)**

Deliberazione n.80/2016

OGGETTO: DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA TRA
S.N.A.L.S.(Sindacato Nazionale Autonomo Lavoratori della Scuola) E
VODAFONE ITALIA SPA

L'anno duemilasedici, il giorno 19 del mese di dicembre presso la sede
del Co.re.com. si è riunito il Comitato regionale per le comunicazioni.

Sono presenti i Signori

- | | |
|-----------------------------|------------|
| 1. LAMORTE Giuditta | Presidente |
| 2. CORRARO Armando Nicola | Componente |
| 3. LAGUARDIA Gianluigi | Componente |
| 4. RAPOLLA Morena | Componente |
| 5. STIGLIANO Carmine Sergio | Componente |

Pres.	Ass.

DELIBERA N.80/2016

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
S.N.A.L.S. C/ VODAFONE ITALIA SPA**

(Prot. n. 13355/C del 1/12/2015)

IL CO.RE.COM. DELLA REGIONE BASILICATA

NELLA riunione del 19/12/2016;

VISTA la legge 14 novembre 1995, n. 481, recante *“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, recante *“Istituzione dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e norme sui sistemi delle telecomunicazioni e radiotelevisivo”*;

VISTO il decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259, recante *“Codice delle comunicazioni elettroniche”*;

VISTA la L.R. n.20/2000 *“Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato Regionale per le Comunicazioni – Co.Re.Com.”*

VISTO 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;

VISTA la Convenzione per l’esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni, sottoscritta tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, il Consiglio regionale della Basilicata e il Comitato regionale per le comunicazioni della Basilicata in data 17/11/2011, e in particolare l’art. 4, c. 1, lett. e);

VISTA la delibera n. 173/07/CONS, del 19 aprile 2007, recante *“Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti”*, di seguito *“Regolamento”*;

VISTA la delibera n. 73/11/CONS, del 16 febbraio 2011, recante *“Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori”*;

VISTA l'istanza dell'utente S.N.A.L.S. presentata in data 01/12/2015, prot. n. 13355 contro Vodafone Italia SPA;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue.

1. La posizione dell'istante.

Il Sindacato Nazionale Autonomo Lavoratori Scuola – S.N.A.L.S., con sede in Potenza, contesta il malfunzionamento delle proprie utenze mobili per mancanza di copertura di rete.

In particolare, nell'istanza introduttiva del presente procedimento lo S.N.A.L.S., senza indicare il numero di utenza interessata, ha dedotto che *“Nonostante le telefonate di segnalazione effettuate al 42323 da oltre 3 mesi, in riferimento alla data del presente formulario, si verificano ancora anomalie sulla rete 4G – 3G e fonia, precisamente non si è reperibili nonostante la linea è attiva”*.

In data 22 settembre 2015 lo S.N.A.L.S. esperiva il tentativo obbligatorio di conciliazione nei confronti della società Vodafone, tentativo che si concludeva con esito negativo.

In base a tali premesse, con l'istanza di definizione della controversia lo S.N.A.L.S. ha chiesto:

- 1) *“Storno eventuale pos.[posizione] debitoria”*;
- 2) *“Risoluzione contrattuale senza penale”*;
- 3) *“Indennizzo e/o risarcimento”*.

2. La posizione dell'operatore.

La società Vodafone Italia S.p.A., con memoria difensiva del 25 luglio 2016, trasmessa nel rispetto dei termini procedurali, ha eccepito l'inammissibilità e l'infondatezza dell'istanza, rilevando in particolare quanto segue: che lo S.N.A.L.S., pur essendo titolare di diversi numeri mobili, non aveva indicato in istanza il numero delle utenze presumibilmente impattate dal disservizio lamentato, rendendo così difficile per il gestore convenuto – a fronte della assoluta genericità dell'istanza – svolgere idonea difesa; che, in ogni caso, non risultavano reclami per le causali di cui alla narrativa dell'istanza, essendo presenti contatti con il Servizio Clienti per motivi estranei a quelli dell'odierno contendere; che le fatture emesse per le numerazioni Vodafone riportavano traffico voce e connessioni ad Internet e non erano mai state contestate; che, inoltre, trattandosi di utenze mobili, il gestore telefonico era tenuto a garantire la copertura su

scala nazionale nella percentuale indicata nella carta dei servizi, ma non anche la copertura nello specifico luogo di residenza dell'utente, non potendosi assicurare, allo stato, una copertura geografica assoluta e totale; che, nonostante i disservizi lamentati in istanza, lo S.N.A.L.S. aveva continuato ad attivare nuove utenze con Vodafone ed a collegarvi l'acquisto di dispositivi, a riprova del corretto funzionamento del servizio. In aggiunta, Vodafone ha evidenziato che non tutte le domande di cui al formulario UG erano state riproposte in sede di istanza GU14 e che, pertanto, dovevano ritenersi rinunciate, ferma la loro infondatezza nel merito.

Sulla base di quanto sopra, Vodafone ha concluso per l'inammissibilità ovvero per il rigetto dell'istanza.

3. Motivazione della decisione.

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

Si dà atto che l'istante, nell'ambito del presente procedimento, non ha presentato memorie né repliche.

Valutazioni preliminari.

Va preliminarmente rilevata l'inammissibilità della richiesta di *“risoluzione contrattuale senza penale”*, formulata *sub* n. 2), trattandosi di una domanda che esula dal contenuto tipico della pronuncia di definizione della controversia.

Al riguardo, si ricorda che ai sensi dell'art. 19, comma 4, del regolamento approvato con la delibera Agcom n. 173/07/CONS, *“l'Autorità, con il provvedimento che definisce la controversia, ove riscontri la fondatezza dell'istanza, può condannare l'operatore ad effettuare rimborsi 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”*. Tale disposizione, unitamente alle indicazioni fornite dalla delibera Agcom n. 276/13/CONS, delimita e circoscrive il contenuto della pronuncia di definizione, da intendersi come vincolato alla sola possibilità per il CoReCom di condannare l'operatore esclusivamente al rimborso e/o allo storno di somme non dovute e alla liquidazione di indennizzi, con esclusione di ogni diversa pronuncia.

Parimenti inammissibile è la richiesta di *“indennizzo e/o risarcimento”*, formulata *sub* n. 3), trattandosi di una domanda nuova rispetto a quelle rassegnate nel formulario UG e, come tale, insuscettibile di essere trattata in questa sede, pena la violazione del principio di obbligatorietà del tentativo di conciliazione. Si rileva, infatti, che nel formulario UG l'istante aveva chiesto *“accredito somme già pagate”*, *“risoluzione contrattuale...”* ed *“eventuale storno debitoria”*, senza formulare nessuna richiesta di

indennizzo né, tantomeno, di risarcimento (domanda, quest'ultima, che sarebbe in ogni caso inammissibile ai sensi del richiamato art. 19, comma 4, del regolamento approvato con la delibera Agcom n. 173/07/CONS).

Nel merito.

Per quanto emerge dalla scarna esposizione dei fatti contenuta nell'istanza, lo S.N.A.L.S. lamenta il malfunzionamento di non meglio precisate utenze mobili, sulle quali si sarebbero verificate “*anomalie sulla rete 4G-3G e fonia*”, risultando con ciò irreperibili. Chiede, pertanto – essendo questa l'unica domanda ammissibile, per i motivi di cui sopra – lo storno dell'eventuale posizione debitoria.

La domanda non appare meritevole di accoglimento.

Per un corretto inquadramento della vicenda, si deve premettere che in base alla direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazione, adottata con la delibera Agcom n. 179/03/CSP, gli operatori sono tenuti a fornire i servizi in modo regolare, continuo e senza interruzioni (articolo 3, comma 4), nel rispetto delle previsioni normative e contrattuali e, in caso di disservizio, sono tenuti ad intervenire tempestivamente per la risoluzione delle problematiche riscontrate. Ne consegue che in tutti i casi di malfunzionamento di un servizio di comunicazione elettronica, allorquando l'utente non può pienamente godere 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.

Nel caso di specie, l'istante lamenta il continuo verificarsi di “*anomalie sulla rete 4G-3G e fonia*”, senza però precisare né il numero di utenza interessata, né il periodo temporale in cui si sarebbe verificato il disservizio. Dà atto di avere effettuato segnalazioni telefoniche al servizio clienti Vodafone, ma non precisa le utenze impattate e non allega nessun reclamo in tal senso.

Al riguardo, la società Vodafone ha eccepito preliminarmente l'assoluta genericità dell'istanza GU14, rilevando che lo S.N.A.L.S. è titolare di più numeri mobili e che la mancata indicazione del numero delle utenze presumibilmente impattate dal disservizio lamentato impediva al gestore stesso di svolgere idonea difesa.

Nel merito, la società Vodafone ha eccepito che l'istante non ha sporto nessun reclamo circa il mancato funzionamento delle proprie utenze mobili, precisando che l'unico reclamo ricevuto riguardava problemi riscontrati su un numero non appartenente alla rete Vodafone, così come confermato dalla schermata di gestione allegata alla memoria difensiva dell'operatore. Ha dedotto, altresì, che le fatture emesse per le numerazioni Vodafone riportavano traffico voce e connessioni ad Internet e che le

stesse non erano mai state contestate. Ha precisato, infine, che trattandosi di utenze mobili, il gestore telefonico era tenuto a garantire la copertura su scala nazionale nella percentuale indicata nella carta dei servizi, ma non anche la copertura nello specifico luogo di residenza dell'utente, non potendosi assicurare, allo stato, una copertura geografica assoluta e totale.

A fronte di quanto sopra, si deve rilevare che l'istanza si presenta assolutamente generica e indeterminata, addirittura priva di quegli elementi probatori minimi che consentano di inquadrare il fatto, stante la mancata indicazione del numero di utenza (o di utenze) interessato dal disservizio. Non soccorre, al riguardo, neppure il formulario UG, posto che anche in quella sede l'istante non aveva prodotto nessun documento utile a circostanziare le proprie domande.

In particolare, assume portata dirimente la circostanza che, agli atti del procedimento, non risulta nessun reclamo con cui il Sindacato istante abbia contestato formalmente il mancato funzionamento delle proprie utenze mobili, chiedendone il ripristino. Risulta, inoltre, che l'unico reclamo ricevuto da Vodafone riguardava problemi riscontrati su un numero non appartenente alla rete Vodafone, non essendovi traccia di segnalazioni di guasto riguardanti le numerazioni attive sulla rete in questione.

Tali circostanze non sono state contestate dalla parte istante che, nell'ambito del presente procedimento, non ha presentato nessuna memoria, neanche in replica alle difese svolte da Vodafone.

In tale contesto, deve quindi ritenersi che l'operatore Vodafone, nel caso di specie, non è stato messo in grado di accertare l'eventuale disservizio e di intervenire per porvi rimedio, non potendosi perciò imputare ad esso la responsabilità di eventuali malfunzionamenti.

Tali principi sono stati più volte affermati dalla giurisprudenza dell'Agcom, secondo cui, in presenza di qualsivoglia inconveniente, l'intervento del gestore è doveroso ed esigibile solo allorquando venga segnalato da parte del cliente. In altri termini, l'onere della prova della risoluzione della problematica lamentata ricade sul gestore, ma è inconfutabile che sul cliente incomba l'onere della segnalazione del problema, elemento indispensabile affinché l'operatore telefonico possa intervenire per la risoluzione delle problematiche riscontrate.

Ne consegue l'integrale rigetto dell'istanza, spese compensate.

4. Conclusioni.

Alla luce delle considerazioni sin qui svolte e vista la relazione istruttoria redatta dall'esperto giuridico, avv. Raffaele Cioffi, giusto contratto sottoscritto il 25/11/2015;

Delibera

1. Di rigettare l'istanza presentata dal Sindacato Nazionale Autonomo Lavoratori Scuola – S.N.A.L.S. nei confronti della società Vodafone Italia S.p.A., con compensazione delle spese di procedura.

Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente delibera è notificata alle parti e pubblicata sul sito *web* dell'Autorità.

LA PRESIDENTE
Giuditta Lamorte

LA DIRIGENTE
Dr.ssa Vesna Alagia