



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

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

DELIBERAZIONE N. 105 del 19 DICEMBRE 2017

OGGETTO N. 4	Definizione della controversia XXXXX contro Vodafone Italia SpA
---------------------	---

Pres.

Ass.

Presidente: Marco Mazzoni

X

Membro: Maria Mazzoli

X

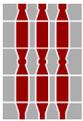
Membro: Stefania Severi

X

Presidente: Marco Mazzoni

Estensore: Beatrice Cairoli

Il Verbalizzante: Monica Cappelli



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

Definizione della controversia XXXXX contro Vodafone Italia SpA

(GU14 N. XXX/2017)

IL CORECOM DELLA REGIONE UMBRIA

nella riunione del 19 dicembre 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;

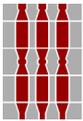
VISTA la Convenzione per l’esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni di cui all’articolo 3 dell’Accordo quadro tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e il Comitato regionale per le comunicazioni Umbria, sottoscritta il 16 dicembre 2009;

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);



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

VISTA l'istanza e la documentazione alla medesima allegata del 11 maggio 2017, (prot n. XXX/2017) con la quale la il Sig. XXXXX, residente in via 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 al contratto di tipo residenziale n. XXXXXX, nei propri scritti rappresenta, in sintesi, quanto segue:

- a) il 9 marzo 2017 aderiva al servizio Iperfibra di Vodafone;
- b) il 20 aprile i tecnici Vodafone provvedevano ad effettuare un primo intervento, e rinviavano ad un secondo incontro il perfezionamento della procedura di attivazione;
- c) successivamente al provvedimento temporaneo emesso dal Corecom, la linea è stata attivata il 12 agosto 2017;
- d) la SIM ed il modem non sono stati consegnati.

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

- I) fornitura della SIM ed invio del modem;
- II) indennizzo per ritardata/mancata/parziale attivazione, quantificato in 4000 euro;
- III) spese di procedura.

2. La posizione dell'operatore

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

- a) l'eventuale richiesta di risarcimento danni non è ammissibile innanzi al Corecom;
- b) i disservizi lamentati sono imputabili ad altro soggetto, come risultante dalle memorie di controparte;
- c) in ogni caso, il servizio risulta funzionante.

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

In replica alle memorie avversarie, l'istante afferma di non aver richiesto risarcimenti ma solamente indennizzi, sostiene che l'operatore non ha provato i propri assunti, né ha addotto alcunchè che valesse quale esimente da responsabilità; la mancata attivazione del servizio è imputabile unicamente all'operatore.

3. Risultanze istruttorie e motivi della decisione

In via preliminare, va dichiarata l'inammissibilità della richiesta *sub* I) in quanto, ai sensi dell'articolo 19, commi 4 e 5 del Regolamento, l'Agcom, e per essa il Corecom, può solamente condannare l'operatore allo



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

storno/rimborso di somme non dovute o al versamento di indennizzi, restando salva la facoltà per l'istante di agire in giudizio per il risarcimento del maggior danno.

Parimenti, non verrà trattata la questione relativa al mancato riscontro al reclamo, trattandosi di fatto nuovo, introdotto, tra l'altro per la prima volta in sede di memorie di replica, in relazione al quale non è stato esperito il tentativo obbligatorio di conciliazione.

L'istante dichiara di aver stipulato il contratto con Vodafone il 9 marzo 2017 per l'attivazione dei servizi voce ed internet, servizi attivati solamente in data 12 agosto 2017.

Tali deduzioni non sono state contestate dall'operatore, il quale, tra l'altro, non ha fornito alcuna prova dell'avvenuta attivazione dei servizi nel prescritto termine di 60 giorni. A questo proposito si evidenzia che, in materia contrattuale, grava sul debitore l'onere di dimostrare l'avvenuto esatto adempimento o che l'inadempimento della prestazione è dipeso da causa a lui non imputabile ex art. 1218 c.c. In materia 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."

Circa poi quanto eccepito dall'operatore in ordine alla responsabilità di altro soggetto (OpenFibra), si rileva che tale soggetto è terzo rispetto alla fattispecie in esame e non ha, a differenza dell'operatore, alcun rapporto ed alcuna obbligazione nei confronti del cliente, rispetto al quale non può in alcun modo configurarsi, conseguentemente, come inadempiente. Il gestore, al contrario, debitore della prestazione, non ha tenuto un comportamento improntato a buona fede e correttezza, non essendosi neanche premurato di informare il cliente delle problematiche riscontrate e della conseguente modifica dei tempi di attivazione.

Tanto premesso, considerato quindi che l'attivazione è avvenuta con un ritardo di 96 giorni (8 maggio 2017 – 12 agosto 2017 e che si tratta di due servizi, spetta all'istante un indennizzo calcolato in base ai parametri di cui all'articolo 3, pari ad euro 1440 (7,50 euro/die X 2 servizi X 96 giorni).

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, ai sensi dell'articolo 19, comma 6 del Regolamento, tenuto conto che l'istante ha partecipato al presente procedimento con l'assistenza di un legale, appare equo liquidare l'importo di euro 150,00 a titolo di spese di procedura.

Udita la relazione



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

DELIBERA

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

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

- **versare** all'istante la somma di euro 1440,00 (millequattrocentoquaranta), ai sensi dell'articolo 3, comma 1 del Regolamento indennizzi, 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;

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)