PROCESSI VERBALI DELLE RIUNIONI
DEL COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI

DELIBERAZIONE N. 54 del 22 maggio 2017

OGGETTO N. 2	Definizione della controversia XXXXXX 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

_____

Definizione della controversia XXXXXX contro Vodafone Italia SpA

(GU14 N. XX/2017)

IL CORECOM DELLA REGIONE UMBRIA

nella riunione del 22 maggio 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 20 febbraio 2017, (prot n. XX/2017) con la quale XXXXXXXX, 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;

UDITA la relazione del Consigliere Delegato;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante, in relazione alla numerazione di tipo "affari" n. XXXXXXX, nei propri scritti rappresenta, in sintesi, quanto segue:

a) la linea telefonica e il pos sono stati interrotti dal 10 dicembre 2016 al 12 gennaio 2017;

b) tale situazione ha determinato un notevole danno economico;

c) a causa di queste problematiche effettuava il recesso;

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

I) la corresponsione di un equo indennizzo;

II) l'annullamento della fattura di recesso.

2. La posizione dell'operatore

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

a) dalle verifiche effettuate in merito alla difficoltà di collegamento del pos è emersa la competenza di Telecom per la risoluzione del disservizio.

In base a tale rappresentazione, l'operatore ha chiesto il rigetto delle domande dell'istante.

3. Risultanze istruttorie e motivi della decisione

In via preliminare va evidenziato che è inammissibile la domanda di annullamento della fattura

di recesso in quanto sulla stessa non è stato esperito il tentativo obbligatorio di conciliazione; rimane salva per l'utente la possibilità di formulare, in punto, una nuova istanza di conciliazione.
La domanda di indennizzo per interruzione della linea telefonica e del pos può essere accolta per le motivazioni che seguono.
L'istante, non contestato dall'operatore, dichiara che, dal 10 dicembre 2016, si è verificata una interruzione della linea telefonica e del servizio pos. E' stata documentata da parte dell'istante la segnalazione di guasto in data 10 dicembre 2016. Sulla dedotta interruzione del servizio si osserva che, in forza dell'ordinario riparto dell'onere probatorio in tema di adempimento delle obbligazioni, spettava a Vodafone dare prova di avere erogato correttamente e regolarmente il servizio ovvero che la mancata erogazione fosse dipesa da causa non imputabile al gestore, 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."
L'operatore non ha fornito prova alcuna, limitandosi a dichiarare che "*in merito alle difficoltà di collegamento pos i dovuti controlli hanno evidenziato la competenza di Telecom nella risoluzione del disservizio*". Ne consegue che, in mancanza di prova contraria, l'operatore Vodafone va ritenuto responsabile dell'interruzione della linea telefonica con conseguente applicazione dell'art. 5 comma 1 del Regolamento indennizzi in combinato disposto con l'art. 12 comma 2 per la linea voce e dell'art. 5 comma 4, che rinvia all'art. 3 comma 4, sempre in combinato disposto con l'art. 12 comma 2, per il servizio pos.
In ordine alla durata del disservizio, in assenza di documentazione contrattuale, si considera come *dies a quo* il 10 dicembre 2016, data della prima segnalazione agli atti, e come *dies ad quem* il 12 gennaio 2017, come dichiarato dall'istante e confermato dalla documentazione del procedimento GU5. Fatti i calcoli, spetta all'istante un indennizzo di euro 396,00 (33 giorni X euro 10 per la linea voce e 33 giorni X euro 2 per il servizio pos).
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 al procedimento con l'assistenza di un legale, appare equo liquidare in favore del medesimo, ai sensi dell'articolo 19, comma 6, del Regolamento, l'importo di euro 150,00.

Udita la relazione

DELIBERA

in parziale accoglimento dell'istanza presentata da XXXXXXX, 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 396,00 (trecentonovantasei), a titolo di indennizzo;
- **versare** all'istante la somma di euro 150,00 (centocinquanta) a titolo di spese di procedura.

Le somme di cui ai punti precedenti dovranno essere maggiorate della misura corrispondente all'importo degli interessi legali, calcolati a decorrere dalla data di presentazione della domanda al saldo.

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)