

Servizio Comunicazione, Assistenza al Corecom e agli Istituti

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

DELIBERAZIONE N. 5 del 23 gennaio 2018

OGGETTO N. 3	Definizione della controversia XXXXXX contro Vodafone Italia SpA
---------------------	--

Pres.

Ass.

Presidente: Marco Mazzoni

X

Membro: Maria Mazzoli

X

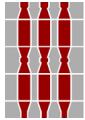
Membro: Stefania Severi

X

Presidente: Marco Mazzoni

Estensore: Beatrice Cairoli

Il Verbalizzante: Rosalba Iannucci



Definizione della controversia XXXXX contro Vodafone Italia SpA

(GU14 N.XXX/2017)

IL CORECOM DELLA REGIONE UMBRIA

nella riunione del 23 gennaio 2018,

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;

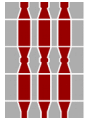
VISTO l'Accordo quadro sottoscritto il 4 dicembre 2008 tra l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, la Conferenza delle Regioni e delle Province Autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee Legislative delle Regioni e delle Province Autonome;

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*



Servizio Comunicazione, Assistenza al Corecom e agli Istituti

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);

VISTE l'istanza e la documentazione alla medesima allegata del 7 giugno 2017 (prot. n. XXXX/17) con cui XXXXX, con sede in XXXXXXX, 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 ai servizi voce e adsl relativi al codice contratto n. XXXXX ed alle utenze: XXXXXXX, nei propri scritti rappresenta, in sintesi, quanto segue:

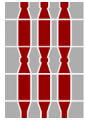
a) in data 07/08/2015 la società ha stipulato con l'operatore Vodafone il contratto business “*Offerta Vodafone Partita Iva*” per telefonia fissa e servizi internet, con collegamento alla linea adsl della linea telefonica e del fax; dopo l'attivazione del contratto si è verificata, reiteramente, la mancanza di connessione alla rete, ovvero, nei periodi di connessione, la velocità contrattualmente pattuita non era rispettata, causando rallentamenti e discontinuità del servizio;

b) stante tale situazione l'istante ha inoltrato reclamo mediante fax digitale in data 27/10/2015 e ha ribadito le contestazioni con racc. a.r. del 29/09/2016, senza avere alcun riscontro da parte dell'operatore;

c) a causa di detti disagi, la società istante si è vista costretta a stipulare un contratto con altro operatore. Vodafone, nonostante la migrazione, ha continuato ad emettere fatture per un presunto insoluto al 21/10/2016 di € 4.161,77 e, a mezzo legale, ha chiesto la somma di € 5.097,14. Inoltre Vodafone ha apportato unilateralmente modifiche delle condizioni del contratto, mediante semplice allegazione all'ultima pagina della fattura.

In base a tali premesse, l'istante chiede:

l) cessazione del rapporto senza esborsi;



Servizio Comunicazione, Assistenza al Corecom e agli Istituti

- II) lo storno di tutte le fatture emesse relativamente al rapporto in questione;
- II) un congruo indennizzo a ristoro del grave disagio arrecato all'attività commerciale dell'istante.

2. La posizione dell'operatore

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

- a) la richiesta di risarcimento del danno non può trovare riscontro in questa procedura, atteso che l'Autorità non ha competenza a pronunciarsi al riguardo;
- b) le specifiche richieste prospettate in tale sede dall'istante sono state sempre gestite da Vodafone, che ha applicato lo sconto del 100% sul link che il cliente ha accettato;
- c) nonostante ciò, il cliente riporta un insoluto di € 5.108,22 su fatture regolarmente emesse. L'operatore ritiene di aver agito nel pieno rispetto delle disposizioni legislative e contrattuali che regolano la materia, secondo il livello di diligenza richiesto, pertanto chiede il rigetto di quanto richiesto dall'istante.

Nelle memorie di replica l'istante dichiara di non aver avanzato richiesta di risarcimento danni; dichiara di non sapere in cosa consisterebbe lo *“sconto 100% sul link”* e che gli unici sconti presenti nelle fatture sono denominati *“Sconti Grandi Clienti”*, i quali non hanno alcuna attinenza con i gravi disservizi lamentati dall'istante; rileva inoltre l'assenza di riscontri fattuali all'avversa affermazione puramente di stile e apodittica dell'operatore di *“....aver agito nel pieno rispetto delle disposizioni legislative e contrattuali che regolano la materia, secondo il livello di diligenza richiesto...”*

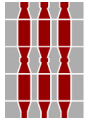
Nelle memorie di replica Vodafone conferma la legittimità delle modifiche alle condizioni del contratto, regolarmente comunicate con specifica allegazione alla fattura, nonché ribadisce la regolare contabilizzazione delle fatture emesse, segnatamente riferite all'insoluto contestato.

Il Responsabile del procedimento, con nota prot. n. XXXXX/2017 del 18 dicembre 2017, ha chiesto all'operatore, ai sensi dell'articolo 18 del Regolamento, di fornire la documentazione atta a comprovare l'esatta data a decorrere dalla quale la società istante, XXXXX (cod. cliente n. XXXX), ha cessato il contratto con Vodafone.

La richiesta è rimasta inevasa.

3. Risultanze istruttorie e motivi della decisione.

In via preliminare va ritenuta inammissibile la richiesta di cessazione del rapporto con l'operatore Vodafone Italia spa senza alcun esborso, avanzata dall'istante in quanto, ai sensi dell'articolo 19, commi 4 e 5 del Regolamento, l'Agcom e, per essa il Corecom, può solo condannare l'operatore ad effettuare storni, rimborsi di somme risultate non dovute o al



pagamento di indennizzi, ferma la possibilità per l'istante di chiedere il risarcimento del maggior danno in sede giudiziaria.

Nel merito, le richieste di parte istante possono essere parzialmente accolte per le motivazioni di seguito specificate.

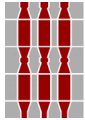
In via generale si deve ricordare che, ai sensi dell'articolo 3 della delibera Agcom n. 179/03/CSP, All. A), gli operatori devono fornire i servizi in modo regolare, continuo e senza interruzioni, nel rispetto delle previsioni normative e contrattuali, e, in caso di disservizio, devono tempestivamente procedere a risolvere le problematiche riscontrate. Ne consegue che in tutti i casi di malfunzionamento di un servizio di comunicazione elettronica, allorquando l'utente non può pienamente godere, con le modalità prescelte, del servizio promesso e acquistato e l'operatore non risolve la situazione nel rispetto dei termini previsti dal contratto nonché dalla normativa sugli standard di qualità, lo stesso ha diritto ad un indennizzo per il periodo di disservizio, a meno che l'operatore non dimostri che la problematica sia dipesa da causa a lui non imputabile, secondo il disposto dell'art. 1218 c.c. incombendo sull'operatore l'onore della prova del proprio adempimento (*ex multis*, delibera Agcom n. 11/17/CIR).

A questo proposito, 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."

Ciò premesso, dalla documentazione in atti, risulta che l'istante ha inviato tramite fax digitale un primo reclamo, depositato in atti, il 27 ottobre 2015, contestando la mancanza di connettività alla rete Vodafone e i conseguenti problemi di navigazione, motivo per cui si è visto costretto a migrare ad altro operatore. L'istante poi, nella nota trasmessa a Vodafone del 29 settembre 2017, riferisce, incontestato, di ulteriori reclami per sollecitare interventi tecnici, i quali tuttavia non hanno determinato la soluzione dei problemi riscontrati.

Da parte sua, Vodafone non ha dimostrato di aver fornito i servizi in modo regolare, continuo e senza interruzioni, né di essersi attivata, successivamente ai reclami, per la risoluzione delle problematiche lamentate.

In relazione a tanto, spetta quindi all'istante un indennizzo calcolato secondo il parametro previsto dall'art. 5 comma 2 del Regolamento Indennizzi. Ai fini del computo, poiché dalla Carta



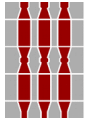
dei servizi Vodafone del 2015 risulta che l'operatore era tenuto ad intervenire entro il quarto giorno lavorativo successivo a quello in cui è pervenuta la segnalazione, posto che il primo reclamo è stato inviato il 27/10/2015, si considera come *dies a quo* il 31 ottobre 2015. Circa l'individuazione del *dies ad quem*, tenuto conto del fatto che l'operatore non ha riscontrato la richiesta di integrazione istruttoria trasmessa con nota prot. n. XXXX/2017, si ritiene di considerare quale prima evidenza probatoria della cessazione del contratto il 28 luglio 2016, data indicata come termine del periodo di riferimento della fatturazione nel conto in cui vengono addebitati i costi di recesso (fattura n. XXXXXX del 3 agosto 2016).

Va poi evidenziato che, dalla documentazione versata in atti, e particolarmente, dalle utenze indicate nel formulario GU14, e da quelle riportate nella copia del contratto, non è possibile individuare con esattezza quali e quante siano state le numerazioni interessate dal lamentato disservizio; pertanto, tenuto conto che l'istante, nel medesimo formulario, dichiara che le problematiche hanno interessato i servizi di telefonia fissa e internet/ADLS, e che non è possibile individuare con esattezza i giorni di parziale e totale malfunzionamento, si ritiene che alla società XXXXX spetti l'indennizzo, calcolato ai sensi dell'articolo 5, comma 3 del Regolamento indennizzi, di euro 2.710 euro (2,50 euro X 2 servizi X 271 giorni, raddoppiato in quanto utenza "affari").

Per gli stessi motivi, va poi disposto lo storno parziale degli addebiti riferiti al periodo di malfunzionamento, nella misura del 50% degli importi, nonché lo storno/rimborso dei costi di recesso come indicati nella fattura n. XXXXX del 3 agosto 2016, essendo questo dipeso non da una mutamento della volontà del cliente ma da fatto proprio dell'operatore, con obbligo di ricalcolo e di regolarizzazione della situazione contabile-amministrativa del cliente. Non possono, invece, essere stornate le somme riferite alle eventuali rate residue dei terminali.

Non è possibile, poi accogliere le ulteriori richieste di storno delle altre fatture depositate, non essendo possibile ricostruire, sulla base delle allegazioni delle parti, se la cessazione/migrazione abbia interessato tutte o solo alcune delle numerazioni intestate all'istante.

L'istante lamenta poi la lentezza della navigazione, inferiore ai parametri garantiti dall'operatore. In ordine alla problematica della velocità del collegamento alla rete da fisso, si deve evidenziare che, alla luce del quadro regolamentare tracciato dalla delibera n. 244/08/CSP, sussiste l'obbligo del fornitore di specificare la velocità minima del servizio dati, risultante dalle misurazioni effettuate. In altri termini, gli operatori devono rendere nota la velocità minima reale di accesso alla rete con il collegamento ADSL. L'adempimento da parte degli operatori dell'obbligo di garantire la banda minima in downloading, di cui all'articolo 7, comma 3, della delibera n. 244/08/CONS, è verificabile solo con l'adozione del sistema Ne.Me.Sys, che



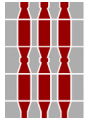
consente la verifica della qualità del servizio di accesso a Internet da postazione fissa resa all'utente finale.

All'articolo 8, comma 6 di detta delibera, è previsto che *“qualora il cliente riscontri valori misurati degli indicatori peggiorativi rispetto a quelli di cui sopra può presentare, entro 30 giorni dalla ricezione del risultato della misura, un reclamo circostanziato all'operatore e ove non riscontri il ripristino dei livelli di qualità del servizio entro 30 giorni dalla presentazione del predetto reclamo, egli ha facoltà di recedere senza penali dal contratto per la parte relativa al servizio di accesso a Internet da postazione fissa, con un preavviso di un mese, mediante comunicazione inviata all'operatore con lettera raccomandata”* (Agcom, delibera n. 34/17); pertanto l'utente, a fronte della produzione di circostanziate prove oggettive, ha la facoltà di cambiare operatore senza costi di cessazione e senza diritto ad indennizzi.

Nel caso di specie, la parte istante non ha provato di avere utilizzato il sistema di rilevazione Ne.me.sys, pertanto alcuna responsabilità può essere ascritta all'operatore.

Laddove poi la problematica riguardi la scarsa qualità del servizio su utenze mobili, occorre fare riferimento alla stessa natura del servizio di somministrazione di telefonia mobile che, così come indicato nelle condizioni generali di contratto e nella carta servizi, consente al titolare dell'utenza la possibilità di fruire del servizio telefonico nella quasi totalità del territorio nazionale ed internazionale, fermo restando che in alcune zone territoriali è possibile che il servizio sia meno efficiente a causa della debolezza del segnale derivante da svariati motivi. Non esiste, al riguardo, alcun obbligo volto a garantire la totale copertura territoriale dei propri servizi. Diversamente da quanto avviene per i contratti relativi alla telefonia fissa, dove è ben circoscritto il luogo di esecuzione della prestazione, per la telefonia mobile il gestore non è nelle condizioni di sapere il luogo di esecuzione del contratto, ben potendo il luogo dell'acquisto, la residenza dell'acquirente, nonché l'effettiva zona dell'uso del credito corrispondere a luoghi geograficamente distinti. Pertanto, l'operatore assicura e pubblicizza una copertura territoriale dei propri servizi progressivamente estesa ma mai una certa e totale copertura (*ex multis*, Agcom, delibera n. 43/17/CIR). Anche sotto questo profilo, pertanto, la richiesta non può essere accolta.

Neppure può essere accolta la contestazione inerente la modifica delle condizioni contrattuali. L'articolo 70, comma 4 del Codice delle comunicazioni elettroniche, infatti, stabilisce espressamente che *“il contraente, qualora non accetti le modifiche delle condizioni contrattuali da parte delle imprese che forniscono reti o servizi di comunicazione elettronica, ha diritto di recedere dal contratto senza penali nè costi di disattivazione. Le modifiche sono comunicate al contraente con adeguato preavviso, non inferiore a trenta giorni, e contengono le informazioni complete circa l'esercizio del diritto di recesso. L'Autorità può specificare la forma di tali*



Servizio Comunicazione, Assistenza al Corecom e agli Istituti

comunicazioni”: in punto, da quanto versato in atti, e segnatamente dalla comunicazione allegata alla fattura n. XXXXX del 3 agosto 2016, emerge che Vodafone ha adempiuto a quanto stabilito dalla comunicazione sopra riportata, pertanto alcuna responsabilità, in tale ambito, può esserle attribuita.

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, la somma come sopra determinata deve essere maggiorata 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 dalla XXXXX, con sede in XXXXXXXX
per i motivi sopra indicati,

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

- effettuare gli **storni/rimborsi** nei termini di cui in motivazione, con obbligo di ricalcolo e di regolarizzazione della situazione contabile-amministrativa dell'istante,
- **versare** all'istante l'indennizzo di euro 2.710 (duemilasettecentodieci), ai sensi dell'articolo 5, comma 3 del regolamento indennizzi.

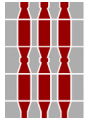
Le somme di cui sopra dovranno essere maggiorate della misura corrispondente all'importo degli interessi legali, calcolati a decorrere dalla data di presentazione della domanda al saldo.

- **versare** all'istante la somma di euro 150 (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.



Servizio Comunicazione, Assistenza al Corecom e agli Istituti

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)