

Servizio Comunicazione, Assistenza al Corecom e agli Istituti

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

**DELIBERAZIONE N. 2 del 24 gennaio 2019**

<b>OGGETTO N. 3</b>	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:** Rosalba Iannucci

\_\_\_\_\_

Servizio Comunicazione, Assistenza al Corecom e agli Istituti

## Definizione della controversia XXXXX contro Vodafone italia SpA

(GU14 N. XX/18)

### IL CORECOM DELLA REGIONE UMBRIA

nella riunione del 24 gennaio 2019,

**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 del 28 novembre 2017 tra l’Autorità, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome, di seguito denominato Accordo Quadro 2018, conforme al testo approvato dall’Autorità con delibera n. 395/17/CONS;

**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, in vigore dal 1 gennaio 2018;

**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”*;

**Servizio Comunicazione, Assistenza al Corecom e agli Istituti**

**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);

**VISTE** l'istanza e la documentazione alla medesima allegata del 19 febbraio 2018 (prot. n. XXX/2018) con cui XXXXX, con sede in XXXXXX, 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 alle numerazioni di tipo “affari” XXXXXX, nei propri scritti rappresenta, in sintesi, quanto segue:

- a) il 9 novembre 2017 sottoscriveva contratto di abbonamento per i servizi voce e ADSL; l'offerta comprendeva la fornitura della VSR per la connessione ADSL, completa della relativa sim;
- b) il 25 novembre 2017 riceveva una mail di benvenuto in Vodafone ed il giorno successivo, sempre via mail, venivano comunicati i dati per l'attivazione dei servizi;
- c) al 26 novembre 2017, i servizi erano ancora forniti dal precedente operatore;
- d) il 6 dicembre 2017 il tecnico incaricato rilevava che la VSR era stata consegnata senza sim e quindi non poteva essere installata; illustrava all'utente le modalità per effettuare autonomamente le attività per l'allaccio della stessa;
- e) dal 7 dicembre 2017 i servizi voce e dati sono stati interrotti;
- f) nel frattempo riceveva fattura dal gestore per l'importo di 34,04 euro;

## Servizio Comunicazione, Assistenza al Corecom e agli Istituti

g) per questi motivi, esercitava il recesso con racc. A/R del 18 dicembre 2017, ricevuta dall'operatore il 27 dicembre 2017;

h) in data 11 gennaio era contattato dall'operatore per effettuare l'attivazione del servizio, la quale si realizzava effettivamente il 12 gennaio 2018;

i) dal 30 gennaio 2018 al 19 febbraio 2018 i servizi sono stati nuovamente interrotti.

In base a tali premesse, l'istante chiede:

I) indennizzo per mancata attivazione;

II) indennizzo per mancanza di sim nella VSR, mancato allaccio della VSR;

III) indennizzo per lentezza della velocità di connessione;

IV) rimborso/storno degli insoluti;

V) indennizzo per mancato riscontro ai reclami;

VI) indennizzo per cessazione della linea;

II) risarcimento del danno.

## 2. La posizione dell'operatore

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

1) le richieste di risarcimento del danno non sono ammissibili in questa sede;

2) il cliente, che aveva stipulato il contratto il 9 novembre 2017, è rimasto disservito per il mancato inserimento della sim nella VSR, regolarmente collegata;

3) a seguito di reclamo, è stato fatto il collaudo il 15 gennaio 2018 con esito OK;

4) il cliente ha chiesto la migrazione ed il 25 gennaio 2018 è stata effettuata la disattivazione.

Sulla base di tali premesse l'operatore chiede il rigetto della domanda.

In replica alle deduzioni avversarie, l'istante ribadisce quanto già riportato nei precedenti scritti difensivi.

## 3. Risultanze istruttorie e motivi della decisione

In via preliminare, va dichiarata l'inammissibilità della richiesta *sub* II) in quanto l'Agcom, e per esso il Corecom, ai sensi dell'articolo 19, commi 4 e 5 del Regolamento, può solamente condannare l'operatore ad effettuare rimborsi/storni di somme risultate non dovute o all'erogazione di indennizzi, ferma restando la possibilità di chiedere il risarcimento del maggior danno in sede giudiziaria.

Le richieste di cui ai punti II) e III) sono assorbite nella richiesta di indennizzo per mancata attivazione del servizio.

Passando al merito, le richieste dell'istante possono essere accolte nei limiti e nei termini di

**Servizio Comunicazione, Assistenza al Corecom e agli Istituti**

seguito precisati.

E' pacifico tra le parti, e comunque evidenziato chiaramente dalla documentazione contrattuale prodotta dall'istante, che il 9 novembre 2017 è stato concluso un contratto per la fornitura dei servizi voce e ADSL.

Il cliente, non contestato dall'operatore, dichiara che l'operatore si era impegnato a fornire il servizio a partire dal 7 dicembre 2017, cosa che poi non è avvenuta. La mancata fornitura del servizio trova conferma anche nei numerosi reclami che l'istante ha indirizzato al gestore, a decorrere dal 7 dicembre 2017 (in atti). In relazione a tanto, vale il principio ormai consolidato espresso a più riprese dalle Sezioni Unite della Corte di Cassazione, ad esempio con la sentenza 30 ottobre 2001 n. 13533 (cui si è conformata tutta la giurisprudenza di legittimità successiva: cfr. sentt. nn. 2387/2004, 1743/2007, 9351/207, 26953/2008, 15677/2009 e 936/2010, nonché Cass., 20 gennaio 2015, n. 826), in virtù del quale il creditore che agisca per l'adempimento, per la risoluzione o per il risarcimento del danno, o anche per l'inesatto adempimento, deve dare la prova della fonte negoziale o legale del suo diritto e, se previsto, del termine di scadenza, mentre può limitarsi ad allegare il mero inadempimento della controparte, gravando poi sul debitore l'onere di dimostrare l'avvenuto esatto adempimento. In relazione a tanto, il gestore si limita a dichiarare che il disservizio è dipeso da causa imputabile all'istante (mancato inserimento della sim nella Vodafone Station), ma non fornisce alcuna prova né dell'avvenuta consegna della stessa, né di tale asserita evenienza, con la conseguenza che l'istante ha diritto ad essere indennizzato in base a quanto previsto dal combinato disposto degli articoli 3 comma 1 e 12, comma 2 del Regolamento indennizzi. Fatti i conti, spetta all'istante la somma di euro 1080,00 (7,50 euro/die X 36 gg. X 2 servizi, raddoppiato in quanto utenza affari). In relazione al secondo periodo di malfunzionamento, si considera quanto segue.

L'istante, non contestato, dichiara che l'operatore ha ricevuto il 27 dicembre 2017 la richiesta di cessazione del contratto. Successivamente, in data 11 gennaio 2018, Vodafone ha contattato il cliente per l'attivazione dei servizi: in tale occasione le parti hanno concordemente fissato un appuntamento per il giorno successivo, data in cui la sim è effettivamente stata consegnata e l'attivazione dei servizi perfezionata. Il contegno assunto dalle parti come sopra descritto integra gli estremi di un comportamento concludente, che evidenzia inequivocabilmente la volontà del cliente di revocare la disdetta e quella del gestore di non tenerne conto e di procedere, anzi, all'attivazione dei servizi. Quanto sopra è inoltre confermato dal verbale di accettazione dell'impianto, datato 12 gennaio 2018 e sottoscritto da entrambe le parti.

A fronte di ciò, non appare giustificata la successiva cessazione del servizio che l'utente, non contestato dall'operatore, dichiara essersi verificata nel periodo 30 gennaio 2018 – 19 febbraio 2018, con il conseguente diritto all'indennizzo previsto dall'articolo 4 del Regolamento

## Servizio Comunicazione, Assistenza al Corecom e agli Istituti

indennizzi, applicabile, in base all'articolo 12, comma 3 del Regolamento medesimo, in via analogica al caso di specie, tenuto conto del fatto che la cessazione del servizio è stata determinata non da un guasto tecnico ma da un comportamento volontario del gestore. Pertanto, fatti i conti, spetta all'istante la somma di euro 600,00 (7,50 X 2 servizi X 20 giorni, raddoppiato ai sensi dell'articolo 12, comma 2 del Regolamento indennizzi).

L'istante ha poi diritto allo storno/rimborso delle somme eventualmente addebitate con riguardo ai periodi in cui il servizio non è stato fornito, oltre allo storno/rimborso dei costi correlati al recesso di cui alla fattura n. XXXX del 7 febbraio 2018, sia perché il recesso è stato esercitato non per una mutata volontà contrattuale ma in conseguenza di fatti riferibili all'operatore, sia perché lo stesso è stato erroneamente gestito, come sopra più ampiamente argomentato.

La richiesta di indennizzo per lentezza della navigazione non possono essere accolte per i motivi di seguito riportati.

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, il quale 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”* (cfr., tra le altre, Agcom, del. n. 34/17). Pertanto l'utente, a fronte della produzione di circostanziate prove oggettive, ha la facoltà di cambiare operatore senza costi di cessazione, non essendo prevista la possibilità di erogare indennizzi.

In relazione a tanto, deve evidenziarsi che l'istante non ha prodotto alcuna certificazione effettuata con il sistema Ne.Me.Sys. e che, comunque, l'eventuale fondatezza della doglianza non avrebbe giustificato il diritto all'ottenimento di un indennizzo ma solo, se del caso, al recesso dal contratto in esenzione costi.

La richiesta di indennizzo per il mancato riscontro al reclamo è fondata, non avendo l'operatore dimostrato di aver fornito risposta ai reclami inoltrati, a decorrere dal 7 dicembre 2017, entro il 22 gennaio 2018 (termine che tiene conto dei 45 giorni liberi a favore dell'operatore per fornire il

**Servizio Comunicazione, Assistenza al Corecom e agli Istituti**

riscontro).

Pertanto, fatti i conti ed in applicazione dell'articolo 11 del Regolamento indennizzi, spetta all'istante la somma di euro 17,00 (1 euro/die X 17 giorni, calcolati dal 22 gennaio 2018 all'8 febbraio 2018, data dell'udienza per il tentativo obbligatorio di conciliazione, prima occasione utile di confronto tra istante ed operatore).

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, appare equo liquidare in favore dell'istante, ai sensi dell'articolo 19, comma 6 del Regolamento, la somma di euro 100 (cento).

Udita la relazione,

**DELIBERA**

in parziale accoglimento dell'istanza presentata dallo XXXXXX, con sede in XXXXXX per i motivi sopra indicati,

- A)** l'operatore Vodafone Italia spa in persona del legale rappresentante pro-tempore, è tenuto a:
- stornare/rimborsare gli importi addebitati nei termini di cui in motivazione, con obbligo di ricalcolo e di regolarizzazione della situazione contabile ed amministrativa dell'istante;
  - versare all'istante la somma di euro 1080,00 (milleottanta), a titolo di indennizzo ai sensi degli articoli 3 comma 1 e 12, comma 2 del Regolamento indennizzi;
  - versare all'istante la somma di euro 600,00 (seicento), a titolo di indennizzo ai sensi degli articoli 4 e 12, comma 3 del Regolamento indennizzi;
  - versare all'istante la somma di euro 17,00 (diciassette), a titolo di indennizzo ai sensi dell'articolo 11 del Regolamento indennizzi.

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

- versare all'istante la somma di euro 100,00 (cento) 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.

**Servizio Comunicazione, Assistenza al Corecom e agli Istituti**

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](http://www.agcom.it)).

IL PRESIDENTE

IL RELATORE

per attestazione di conformità a quanto deliberato

Il Dirigente

(Avv. Rosalba Iannucci)