

Oggetto: **DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA: Fanizza** [REDACTED] [REDACTED]
/Vodafone Omnitel [REDACTED]

Presenti:

SANDRO VANNINI	<i>Presidente</i>
GIANCARLO MAGNI	<i>Vice Presidente</i>
RENATO BURIGANA	<i>Componente</i>
LETIZIA SALVESTRINI	<i>Componente</i>
MAURIZIO ZINGONI	<i>Componente</i>

Assenti:

Presiede: **Sandro Vannini**

Segretario: **Luciano Moretti** *Dirigente della struttura di assistenza al Comitato incaricato della redazione del presente atto*

Allegati N. 0

II COMITATO REGIONALE per le COMUNICAZIONI

VISTI:

- 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";
- la legge 31 luglio 1997, n. 249 "Istituzione dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e norme sui sistemi delle telecomunicazioni e radiotelevisivo", in particolare l'art. 1, comma 6, lettera a), n. 14 e comma 13;
- il decreto legislativo 1° agosto 2003, n. 259 recante il "Codice delle comunicazioni elettroniche";
- la Delibera Agcom n. 179/03/CSP "Approvazione della direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni ai sensi dell'articolo 1, comma 6, lettera b), numero 2, della legge 31 luglio 1997, n. 249" e successive modifiche e integrazioni;
- la Delibera Agcom n. 173/07/CONS, All. A "Regolamento in materia di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti" e successive modifiche ed integrazioni;
- la Delibera Agcom n. 73/11/CONS All. A "Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti ed operatori";
- la Delibera Agcom n. 276/13/CONS "Approvazione delle Linee Guida relative all'attribuzione delle deleghe ai CoReCom in materia di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche";
- la legge regionale Toscana 25 giugno 2002, n. 22 "Norme e interventi in materia di informazione e comunicazione. Disciplina del Comitato regionale per le comunicazioni", in particolare l'art. 30, e il "Regolamento Interno di organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni" (ex art. 8 legge regionale Toscana 1 febbraio 2000, n. 10);
- 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;
- la "Convenzione per l'esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni", sottoscritta tra l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e il Comitato regionale per le comunicazioni della Toscana in data 16 dicembre 2009, e in particolare l'art. 4, comma 1, lett. e);
- l'istanza n. 1/2014 depositata il 24 dicembre 2013 con protocollo del 2 gennaio 2014, con cui la società Fanizza ██████████ chiedeva l'intervento del Comitato Regionale per le Comunicazioni (di seguito, per brevità, CoReCom) per la definizione della controversia in essere con la società Vodafone Omnitel ██████████ (di seguito, per brevità, Vodafone) ai sensi dell'art. 14 del Regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti, approvato con Delibera n. 173/07/CONS, Allegato A;
- la nota del 2 gennaio 2014 con cui questo Ufficio ha comunicato alle parti, ai sensi dell'articolo 15 del summenzionato Regolamento, l'avvio di un procedimento finalizzato alla definizione della deferita

controversia e la successiva comunicazione dell'8 aprile 2014 con cui ha invitato le parti stesse a presentarsi all'udienza per la discussione della controversia in data 27 maggio 2014 poi aggiornata al 4 novembre 2014;

UDITE entrambe le parti nella suindicata udienza;

ESAMINATO pertanto il relativo verbale di udienza, con il quale ci si riservava di svolgere le opportune valutazioni al fine di definire la *res controversa*;

ESAMINATI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. Oggetto della controversia e risultanze istruttorie.

La società istante, titolare di un contratto di tipologia *business*, contesta all'operatore Vodafone l'applicazione, in sede di emissione delle fatture di pagamento, di condizioni economiche difformi e maggiormente gravose rispetto a quelle convenute in sede di sottoscrizione contrattuale del piano tariffario denominato "*Rete Unica*", nonché una serie di disservizi verificatisi prima della disdetta contrattuale formalizzata dalla società istante in data 24 maggio 2013.

In particolare, dagli atti del procedimento è emerso che:

In data 4 giugno 2012 la società istante, già cliente Vodafone per la telefonia mobile, sottoscriveva con detto operatore, per il tramite di un agente di zona, un "*contratto di rete unica*" che, previa migrazione delle utenze fisse e del servizio adsl della società, attivi in precedenza con l'operatore Fastweb, prevedeva l'unificazione dei servizi voce, fissi e mobili, e dell'adsl. Il contratto prevedeva anche la fornitura, da parte dell'operatore, di 16 interni fissi e 4 interni fax/pos – entrambi a canone mensile – oltre a 5 interni mobili, il tutto a fronte di un corrispettivo mensile di euro 613,00 oltre Iva e tassa di concessione governativa. All'atto della sottoscrizione contrattuale l'operatore Vodafone riconosceva alla società istante un "*bonus startup*", a titolo d'incentivo, dell'importo di euro 1.000,00.

In data 29 agosto, 10 settembre e 19 ottobre 2012 la società istante contestava all'agente di zona che Vodafone non aveva ancora provveduto all'installazione dei telefoni. Precisava al proposito che il tecnico Vodafone, intervenuto presso la sua sede in data 27 agosto 2012 per installare i telefoni consegnati il 23 agosto 2012, aveva rilevato che le erano stati inviati dei telefoni diversi da quelli previsti nel contratto e che, inoltre, "*manca(va) lo switch che doveva fornire l'Agenzia*".

Anche in ragione di quanto sopra, con reclamo inviato al gestore Vodafone in data 23 novembre 2012, la società istante contestava gli addebiti contenuti nella fattura AC14107358 del 13 ottobre 2012 del complessivo importo di euro 2.236,31, nella parte in cui erano stati computati i corrispettivi relativi ai servizi voce e dati, a quella data ancora non attivi.

In data 23 novembre 2012 l'agente di zona riconosceva alla società istante un "*riaccredito di 1446,00 euro non calcolando ancora i 500,00 euro dello switch*".

L'attivazione del servizio di rete unica fissa si perfezionava il 4 dicembre 2012.

In data 5 e 6 dicembre 2012, l'operatore Vodafone emetteva in favore della società istante due note di credito per il complessivo importo di euro 1.500,09, tenuto conto delle quali, il 7 dicembre 2012 la società istante provvedeva a pagare la fattura AC14107358 del 13 ottobre 2012 del complessivo originario importo di euro 2.236,31, per il residuo dovuto pari, al netto delle note di credito indicate, ad

euro 727,31.

Il 14 dicembre 2012 la società istante chiedeva all'agente di zona il rimborso della somma di euro 254,10 relativa all'acquisto dello *switch*.

Sempre il 14 dicembre 2012, con tre distinti fax indirizzati all'operatore Vodafone, la società istante chiedeva al gestore l'emissione di una nota di credito di euro 243,26 "*relativa al rateo pagato a Fastweb fino al 31/12/2012*", una ulteriore nota di credito per euro 220,73 pari all'importo pagato in eccesso rispetto al saldo di euro 727,31 corrisposto con riferimento alla fattura AC14107358 del 13 ottobre 2012 ed infine l'accredito del *bonus start up* di euro 1.000,00.

Con raccomandata del 20 dicembre 2012 a firma dell'Avv. Di Marco, la società istante contestava all'agente Vodafone che lo stesso giorno aveva riscontrato che "*dall'esterno i telefoni risultano liberi, sino a che un apparecchio interno è impegnato in una conversazione*", unitamente a disservizi dei telefoni in fase di smistamento interno delle chiamate ricevute dall'esterno.

Con raccomandata del 29 dicembre 2012, inviata sempre per il tramite dell'Avv. Di Marco, la società istante ribadiva quanto sopra all'operatore Vodafone, contestando inoltre che nella fattura AC17253816 del 13 dicembre 2012, del complessivo importo di euro 3.307,71, erano stati addebitati costi per ulteriori 14 telefoni mai richiesti dalla società istante e che, pertanto, l'importo realmente dovuto dalla Società Fanizza in relazione a detta fattura era pari a 448,66 euro.

Con raccomandata del 4 marzo 2013, precisato che con "*riferimento alla fattura AC17253816 del 13 dicembre 2012... la Vodafone ha emesso n. 1 Nota di Credito a storno totale in seguito alla raccomandata del 29 dicembre 2012*", la società istante riepilogava che il credito vantato nei suoi confronti era pari alla somma di euro 220,73 in relazione alla fattura AC14107358 del 13 ottobre 2012, euro 254,10 "*per lo switch acquistato*", euro 243,26 "*quale rateo Fastweb*", euro 1.000,00 oltre Iva quale *bonus start up*.

L'operatore Vodafone emetteva successivamente due fatture: la n. AD 02039408 del 13 febbraio 2013 e la n. AD05205191 del 12 aprile 2013.

Con raccomandata del 24 maggio 2013 la società istante formalizzava la disdetta contrattuale da tutti i servizi di telefonia fissa, mobile e adsl. Lo stesso giorno, per il tramite del proprio legale, la società istante contestava a Vodafone le fatture emesse il 23 luglio e 17 settembre 2012 "*per mancato utilizzo dei telefoni fissi*", precisava di essere "*stata costretta a dover effettuare cambio di gestore per tutti i servizi per lavorare in condizioni dignitose*", si riservava la "*quantificazione dei danni per il malfunzionamento degli apparecchi telefonici fissi*", intimando "*il pagamento della somma di euro 8.000,00 omnia a titolo di ristoro di tutti i danni subiti*" ed invitando l'operatore a "*rispettare per il tempo pregresso sino alla formalizzazione della disdetta odierna le condizioni contrattuali stabilite*".

Con l'istanza di definizione della controversia, oltre a ribadire quanto sopra, la società istante ha segnalato di aver ricevuto, per i disservizi subiti, diverse lamentele dai propri clienti, allegando al proposito quattro fax ricevuti dai clienti nel periodo dicembre 2012 – gennaio 2013.

In data 24 settembre 2013 la società istante esperiva tentativo obbligatorio di conciliazione presso il CoReCom Toscana, che si concludeva con esito negativo per mancata adesione dell'operatore Vodafone.

Con l'istanza di definizione della controversia la società istante ha chiesto: "*accertata la fondatezza del ricorso e dichiarata la non funzionalità del servizio di rete unica fissa ... a causa della totale intempestività nel ripristino di tali servizi*:"

1. *in riferimento alla fattura AC141107358 (1° fattura del 2012) ... il rimborso della somma di euro 220,73... per aver pagato di più del dovuto;*
2. *in riferimento alla fattura AC17253816 (2° fattura del 2012) ... la condanna al rimborso della complessiva somma di euro 2.215,53 così suddivisa: 220,73 quale rimborso relativo alla prima fattura AC141107358 del 2012; euro 254,10 per lo switch acquistato; euro 243,26 + 479,44 quale rateo fastweb (addebiti che sono stati sostenuti dalla società Fanizza ■■■ con il passaggio a Vodafone); bonus di euro 1.000,00 + Iva;*
3. *considerati tutti i danni sofferti dalla società Fanizza ■■■ a causa dell'inadempimento della società Vodafone, ragione per la quale, la ricorrente si è vista costretta al cambio di gestore ... considerato il fatto che la mancata erogazione del servizio ha irrimediabilmente frustrato l'esigenza di utilizzarlo professionalmente arrecando danni ... la condanna ad euro 11.000,00 a titolo di indennizzo”.*

Nel corso del presente procedimento Vodafone non ha depositato la propria memoria difensiva.

2. Valutazioni in ordine al caso in esame.

In via preliminare.

Va preliminarmente rilevato che le domande sopra indicate *sub* 1 e 2 sono inammissibili.

Si tratta, infatti, di domande avanzate per la prima volta in sede di definizione della controversia, mentre è noto che questo Ufficio può pronunciarsi solo rispetto alle domande già oggetto del tentativo di conciliazione, pena, diversamente, la violazione del principio della obbligatorietà del tentativo di conciliazione.

A proposito va, in particolare, rilevato che nell'ambito dell'esperito tentativo di conciliazione, la società istante aveva unicamente chiesto *“accertata e dichiarata la non funzionalità del servizio di rete unica fissa ... la totale intempestività nel ripristino di tali servizi ... di rifondere alla società ricorrente a titolo di risarcimento € 10.000,00 di danni tutti, patrimoniali e non, cagionati alla stessa dalla Vodafone, anche in considerazione del fatto che la mancata erogazione del servizio ha irrimediabilmente frustrato l'esigenza di utilizzarlo professionalmente arrecando danni e procurando costi aggiuntivi sostenuti dalla società”*. Nessuna domanda di storno e/o rimborso di fatture era stata quindi avanzata dalla società istante in sede di tentativo di conciliazione.

A tanto consegue che di dette domande non si può effettuare, in questa sede, la trattazione nel merito e ciò anche con riferimento alla domanda di storno delle ulteriori fatture avanzata dalla società istante all'udienza di discussione.

Nel merito.

Ammissibile risulta invece la domanda di riconoscimento, a favore della società istante, di un indennizzo per i disservizi subiti.

Si tratta infatti di domanda omologa, diversamente precisata nel *quantum*, rispetto a quella avanzata in sede di tentativo obbligatorio di conciliazione.

Al riguardo va precisato che, se è pur vero che nell'unica richiesta avanzata in sede di tentativo obbligatorio di conciliazione la società istante aveva proposto, come si è visto, una domanda di *“risarcimento danni tutti, patrimoniali e non”*, tanto non esclude che, sulla base del criterio di efficienza

DELIBERAZIONE n. 75 del 26 maggio 2015

e ragionevolezza dell'azione amministrativa, le domande risarcitorie possano essere interpretate, nell'ambito di questo procedimento, come richieste di indennizzo in relazione agli inadempimenti dell'operatore che venissero accertati. Si ricorda a proposito che, esclusa la competenza di questo Ufficio ad emettere pronunce di condanna dell'operatore al risarcimento del danno, riservate invece alla cognizione dell'Autorità giudiziaria ordinaria, l'oggetto della pronuncia di definizione è circoscritto ex art. 19, comma 4, del Regolamento - nei limiti delle richieste ritualmente e tempestivamente formulate dalle parti - alla 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 questa precisazione, la domanda di indennizzo per i disservizi subiti dalla società istante risulta fondata nei termini che seguono.

Al riguardo, in conformità alla direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazione, di cui alla Delibera Agcom n. 179/03/CSP, va preliminarmente ricordato che gli operatori sono tenuti a fornire i servizi in modo regolare, continuo e senza interruzioni (art. 3, comma 4), 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 acquistato 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. In questi casi, peraltro, il gestore deve anche fornire la prova di avere adeguatamente informato l'utente delle difficoltà incontrate nella soluzione del disservizio, non essendo da ritenersi sufficiente un mero richiamo "formale" ai motivi tecnici.

Nel caso di specie, con un primo reclamo del 20 dicembre 2012 la società istante ha contestato all'operatore che *"dall'esterno i telefoni risulta(va)no liberi, sino a che un apparecchio interno è impegnato in una conversazione"*, unitamente a disservizi dei telefoni in fase di smistamento delle chiamate ricevute dall'esterno poiché gli interni segnalavano erroneamente essere occupati quando in realtà non lo erano. Detta contestazione è stata poi reiterata con successivo reclamo del 29 dicembre 2012 e quindi ribadita con raccomandata del 24 maggio 2013. Sotto il medesimo profilo, risultano agli atti del procedimento (cfr. docc. da 19 a 22) anche delle comunicazioni fax con cui i clienti della società Fanizza hanno segnalato alla stessa l'impossibilità di contattarla telefonicamente poiché i telefoni risultavano inattivi o liberi senza tuttavia che nessuno rispondesse.

I disservizi subiti dalla società istante si sono quindi incentrati, rispettivamente, su una discontinua ed irregolare fruizione del servizio voce e sul non corretto funzionamento degli apparati telefonici forniti dall'operatore in esecuzione del contratto concluso tra le parti.

A fronte di ciò, nulla ha dedotto l'operatore nel corso di questo procedimento a discolpa dei fatti imputatigli, con la conseguenza che gli stessi fatti – in quanto non contestati – possono ritenersi pacifici. In particolare, l'operatore non ha dato nessuna prova di avere provveduto a fornire il servizio con continuità ed efficienza, in conformità a quanto previsto dalla direttiva generale di cui sopra.

Alla luce di quanto sopra esposto, il comportamento della società Vodafone per i malfunzionamenti come sopra accertati integra una responsabilità contrattuale per inadempimento in capo a tale società ai sensi dell'articolo 1218 del codice civile, che legittima il riconoscimento degli indennizzi previsti dalla normativa di settore a copertura dei disagi subiti dalla società istante.

Per la quantificazione dei quali viene in rilievo, quanto al disservizio sulla linea voce, l'art. 5 del

DELIBERAZIONE
n. 75 del 26 maggio 2015

“Regolamento in materia di indennizzi” approvato con Delibera n. 73/11/CONS, il quale, al comma 2, prevede che *“nel caso di irregolare o discontinua erogazione del servizio che non comporti la completa interruzione del servizio, o di mancato rispetto degli standard qualitativi stabiliti nella carta dei servizi di ciascun operatore, gli operatori sono tenuti a corrispondere un indennizzo per ciascun servizio non accessorio pari ad euro 2,50 per ogni giorno di malfunzionamento”*.

Quanto al non corretto funzionamento degli apparati telefonici, viene in rilievo il comma 4 del medesimo art. 5 che, attraverso il rinvio all’art. 3, comma 4 del Regolamento indicato, dispone che, qualora il disservizio concerna *“servizi accessori, è applicato per ogni giorno di ritardo l’importo maggiore tra la metà del canone mensile del servizio interessato e la somma di euro 1,00 fino ad un massimo di euro 300,00”*.

Gli importi di cui sopra vanno computati in misura pari al doppio di quella prevista dal menzionato articolo 5, trattandosi nel caso di specie, ex art. 12, comma 2, del Regolamento, di utenze *business*. Si ritiene altresì applicabile l’art. 12, comma 1 del Regolamento, in quanto la società istante, se pur titolare di più utenze, non ha allegato nessuno specifico pregiudizio con riferimento alle utenze singolarmente considerate, lamentando genericamente la difficoltà di essere contattata da parte dei clienti.

Quanto al disservizio sulla linea voce, la società istante ha quindi diritto ad un indennizzo di euro 775,00 (euro 5,00 per i 155 giorni intercorsi dal 20 dicembre 2012, data del primo reclamo, al 24 maggio 2013, data della disdetta contrattuale). Quanto al non corretto funzionamento degli apparati telefonici intervenuto nel medesimo periodo temporale sopra indicato – tenuto conto che, come si ricava dalla fattura telefonica agli atti *sub* 13, il canone bimestrale relativo agli apparati ammonta ad euro 283,14, importo questo equivalente ad un canone mensile di euro 141,57 (la metà è uguale ad euro 70,78) – l’indennizzo va riconosciuto nella misura di 600,00 ai sensi degli artt. 3, comma 4 e 12, comma 2, del Regolamento indennizzi.

In ragione dell’accoglimento, se pur parziale, delle domande avanzate dalla società istante, si ritiene proporzionale ed equo liquidare a favore della stessa la somma forfettaria di euro 100,00 a titolo di spese di procedura, ai sensi dell’art. 19, comma 6, del Regolamento e delle Linee Guida approvate con la Delibera Agcom n. 276/13/CONS.

CONSIDERATO tutto quanto sopra esposto;

VISTI la relazione istruttoria redatta dall’Avv. Raffaele Cioffi in attuazione del contratto sottoscritto in data 16 ottobre 2014 e lo schema di decisione predisposto dal Dirigente, Dott. Luciano Moretti, ex art. 19, comma 1, del Regolamento;

UDITA l’illustrazione del Dirigente, Dott. Luciano Moretti, svolta su proposta del Presidente nella seduta del 26 maggio 2015;

Con voti unanimi

D E L I B E R A

in parziale accoglimento dell’istanza protocollata in data 2 gennaio 2014 dalla società Fanizza [REDACTED] [REDACTED] nei confronti di Vodafone Omnitel [REDACTED], che l’operatore provveda alla corresponsione, mediante assegno o bonifico bancario intestato alla società istante:

- 1) della complessiva somma di euro 1.375,00 a titolo di indennizzo per i disservizi subiti;

- 2) della somma di euro 100,00 a titolo di spese di procedura ai sensi dell'art. 19, comma 6, del Regolamento e delle Linee Guida approvate con la Delibera n. 276/13/CONS.

Le somme così determinate a titolo di indennizzo di cui al precedente punto 1) dovranno essere maggiorate della misura corrispondente all'importo degli interessi legali calcolati a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di risoluzione della controversia.

E' fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale maggior danno subito, come previsto dall'art. 19, comma 5, della Delibera Agcom n. 173/07/CONS, Allegato A.

Ai sensi dell'art. 19, comma 3, della Delibera Agcom n. 173/07/CONS Allegato A, il provvedimento di definizione della controversia costituisce un ordine dell'Autorità ai sensi dell'art. 98, comma 11, D.lgs. n. 259/2003.

L'operatore è tenuto, altresì, a comunicare a questo Ufficio l'avvenuto adempimento alla presente delibera entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

La presente delibera è notificata alle parti e pubblicata sul sito internet istituzionale del CoReCom, nonché trasmessa all'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni per gli adempimenti conseguenti.

Ai sensi dell'articolo 135, comma 1, lett. b), del Codice del processo amministrativo, approvato con D.lgs. 2 luglio 2010, n. 104, il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio, in sede di giurisdizione esclusiva.

Ai sensi dell'art. 119 del medesimo Codice il termine per ricorrere avverso il presente provvedimento è di 60 giorni dalla notifica dello stesso.

Il Segretario
Luciano Moretti

Il Presidente
Sandro Vannini