



Servizio Comunicazione e Assistenza al Co.Re.Com.

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

DELIBERAZIONE N. 72 del 28 novembre 2016

OGGETTO N. 3	Definizione della controversia XXXXX contro Vodafone Italia XX
---------------------	--

	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 XXXXX contro Vodafone Italia XX

(GU14 N. XX/2015)

IL CORECOM DELLA REGIONE UMBRIA

nella riunione del 2016,

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 e Assistenza al Co.Re.Com.

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 18 febbraio 2015, con la quale la società XXXXX, corrente in 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 TeleTu ora Vodafone Italia XX;

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 utenze business XXXXX, nei propri scritti rappresenta, in sintesi, quanto segue:

a) il 4 aprile 2014 si presentava presso la sede del XXXX un agente Vodafone che proponeva la seguente offerta: 1) per la linea fissa, chiamate illimitate verso fissi e cellulari, oltre al servizio di segreteria telefonica; 2) per l'ADSL, traffico sino a 20 MB e 2 wifi; l'offerta comprendeva anche gli apparati, per un costo complessivo di 43 euro + IVA per sempre; 3) per il mobile, l'offerta prevedeva chiamate illimitate verso tutti, sms illimitati e 2 GB di internet per un corrispettivo di 39 euro mensili + IVA per sempre, al netto della tassazione statale. Il passaggio in Vodafone avrebbe poi comportato che l'operatore avrebbe provveduto al pagamento delle penali eventualmente addebitate dall'operatore di provenienza;

b) l'istante sottoscriveva la proposta come sopra formulata ma non otteneva copia di quanto sottoscritto, al contrario, riceveva una proposta in bianco e per di più riportante una data errata;

c) il contratto non è mai stato spedito ed all'arrivo della prima fattura si avvedeva che le condizioni applicate erano difformi da quelle pattuite;

d) dopo la prima, seguiva l'emissione di ulteriori sei fatture, per l'importo totale di 1771,51 euro, oltre ad addebiti relativi a 3 SIM mai richieste né ricevute;



Servizio Comunicazione e Assistenza al Co.Re.Com.

- e) dopo aver cercato vanamente l'agente Vodafone che aveva proposto il contratto, nonché aver reclamato sia tramite call center che via mail, l'operatore comunicava l'impossibilità di recedere dal contratto, di bloccare la portabilità e di evitare l'imminente intervento tecnico;
- f) dal 26 maggio 2014, giorno dell'intervento tecnico, si sono verificati vari disservizi alla linea voce, internet e fax, il quale ultimo ha cessato definitivamente di funzionare;
- g) la numerazione storica della società, posseduta da più di 30 anni, è stata definitivamente disattivata;
- h) con racc. A/R del 27 maggio 2014, ricevuta dall'operatore il 10 giugno 2014, veniva inviato reclamo all'operatore e lo si invitava e diffidava a considerare risolto il contratto, a rimborsare le fatture pagate ed a stornare quelle insolute, nonché a corrispondere i dovuti indennizzi; tale reclamo è rimasto privo di riscontro;
- i) il 17 settembre 2014 l'istante rientrava in Telecom.

In base a tali premesse, l'utente ha richiesto:

- I) la risoluzione del contratto;
- II) lo storno delle fatture con ritiro della pratica recupero crediti a cura e spese dell'operatore;
- III) indennizzi per attivazione di servizi e profili tariffari non richiesti;
- IV) indennizzo per malfunzionamento ed interruzione del servizio fax;
- V) indennizzo per mancata attivazione del numero XXXXX;
- VI) indennizzo per la disattivazione del servizio fax;
- VII) indennizzo per mancata risposta ai reclami;
- VIII) indennizzo per perdita della numerazione.

2. La posizione dell'operatore.

L'operatore non ha prodotto scritti difensivi.

3. Risultanze istruttorie e motivi della decisione

In via preliminare, in ordine alla richiesta di risoluzione del contratto, va dichiarata cessata la materia del contendere in quanto l'istante dichiara di essere rientrato in Telecom il 17 settembre 2014.

Nel merito, le domande dell'istante vanno parzialmente accolte per i motivi e nei termini di seguito riportati.

Dalle dichiarazioni di parte istante, non contestate dall'operatore, confermate dal prospetto scritto di pugno dal rappresentante della Vodafone, pure incontestato, nonché dal reclamo trasmesso con raccomandata A/R datato 27 maggio 2014, risulta che alla società XXXXXX era stata prospettata la conclusione di un contratto con la Vodafone alle seguenti condizioni: 1) per



Servizio Comunicazione e Assistenza al Co.Re.Com.

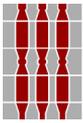
la linea fissa, chiamate illimitate verso fissi e cellulari, oltre al servizio di segreteria telefonica; 2) per l'ADSL, traffico sino a 20 MB e 2 wifi; l'offerta comprendeva anche gli apparati, per un costo complessivo di 43 euro + IVA per sempre; 3) per il mobile, l'offerta prevedeva chiamate illimitate verso tutti, sms illimitati e 2 GB di internet per un corrispettivo di 39 euro mensili + IVA per sempre, al netto della tassazione statale.

Tanto premesso, in assenza di contestazione da parte del gestore, ed in assenza di evidenze documentali specifiche e dettagliate sulle quali fondare la pretesa creditoria relativa agli importi fatturati, oggetto di contestazione, quanto affermato dall'istante va ritenuto provato: in tal senso dispone l'articolo 115, comma 1 c.p.c., da considerarsi come espressivo di un principio ordinamentale che consente di fondare la decisione sui fatti "non specificamente contestati" (ex multis, Corecom E. Romagna, del. 15/10; Corecom Lazio, del. 43/12; Corecom Lombardia, del. 17/12). La stessa Corte di Cassazione, peraltro, ha statuito che i fatti non specificamente contestati esonerano la controparte dall'onere di fornire la relativa prova (*ex plurimis*, Corte di Cassazione, sez. III, n. 22837 del 10.11.2010).

Nel caso di specie, poi, dalla documentazione versata in atti, e specificamente dall'All. 2 al formulario GU14, non contestato dall'operatore, risulta che quest'ultimo non ha garantito la trasparenza delle condizioni economiche, in quanto all'istante è stato consegnato un modulo contrattuale non corredato dalle condizioni generali di contratto, dall'offerta economica e dal tariffario analitico, tutti elementi che avrebbero reso possibile la verifica della veridicità e corrispondenza delle informazioni ricevute ed accettate rispetto alle condizioni contrattuali poi effettivamente applicate ed alla correttezza della conseguente fatturazione (conf. Agcom, del. n. 92/16/CIR).

Dalle considerazioni sopra svolte, deriva il diritto dell'istante al rimborso/storno delle fatture emesse dall'operatore, al netto dei costi pattuiti come risultanti da prospetto scritto a mano ed allegato all'istanza *sub* 2), con obbligo, in capo al gestore, di regolarizzazione della posizione amministrativo-contabile del cliente e di ritiro della pratica recupero crediti a propria cura e spese, ad eccezione delle somme riferite alla linea fax le quali, per le motivazioni espresse nel prosieguo, vanno integralmente stornate/rimborsate con riguardo al periodo 30 maggio 2014 – 17 settembre 2014.

Per gli stessi motivi, la richiesta di indennizzo per l'attivazione di profili tariffari non richiesti può essere accolta. A questo proposito ed ai fini della determinazione del periodo indennizzabile l'istante, contestando quanto riportato nella modulistica contrattuale depositata, dichiara, senza essere smentito dall'operatore, che il contratto è stato concluso il 4 aprile 2014, pertanto tale data rappresenta il *dies a quo* per il calcolo dell'indennizzo di cui trattasi. Il *dies ad quem* è invece rappresentato dal 17 settembre 2014, data in cui la società XXXXX dichiara di essere



Servizio Comunicazione e Assistenza al Co.Re.Com.

rientrata in Telecom, con la conseguenza che va riconosciuto all'istante un indennizzo di euro 166, ai sensi dell'articolo 8, comma 2 del Regolamento indennizzi.

La richiesta di indennizzo per malfunzionamento ed interruzione dei servizi può essere accolta nei limiti di seguito precisati.

L'istante infatti riferisce che, a partire dal 26 maggio 2014, ha subito “disservizi vari alla linea telefonica, al servizio fax, nonché all'adsl”. L'unico reclamo in atti risulta pervenuto all'operatore il 10 giugno 2014. In relazione a tanto, va rilevata la genericità delle dichiarazioni di parte istante, sia con riguardo al tipo di disservizio lamentato (“disservizi vari”, dal che non è dato sapere se si trattasse, ad esempio, di disservizio parziale o totale), sia e soprattutto con riferimento alla durata dello stesso (ad esempio, per la linea adsl, dapprima sembrerebbe che l'intervento del tecnico di fiducia sia stato risolutivo, dall'altro che il problema sia perdurato mesi; oppure, per la linea telefonica, non vengono in alcun modo forniti riferimenti temporali precisi, affermando l'istante che il disservizio ha interessato la giornata de 26 maggio ed i “giorni successivi”). A questo proposito, per costante orientamento dell'Autorità, in assenza di riferimento dettagliati, l'impossibilità di accertare il *quomodo* ed il *quantum* del verificarsi del malfunzionamento, non consente una valutazione adeguata in ordine alla liquidazione di un indennizzo (così, conformemente, anche le delibere Agcom nn. 50/11/CIR; 14/12/CIR; 38/12/CIR; 24/12/CIR; 28/12/CIR; 34/12/CIR), che pertanto non potrà essere riconosciuto.

Un discorso diverso, tuttavia, va fatto per l'interruzione che ha interessato il servizio fax in quanto l'istante, non contestato dall'operatore, ha dichiarato di aver avuto la totale e definitiva interruzione del servizio *de quo* dal 26 maggio 2014 (“da quel giorno (26 maggio 2014) il fax del XXXXX non ha più funzionato). In relazione a tanto, in ossequio ai principi civilistici sull'onere probatorio in materia di responsabilità contrattuale, secondo i quali, ai sensi dell'art. 1218 c.c., il creditore della prestazione ha l'onere di provare la fonte dell'obbligazione della controparte e di allegare l'inadempimento altrui, incombendo sul debitore l'onere di provare che l'inadempimento si è verificato per causa a lui non imputabile, si rileva che l'istante, in questo caso, ha puntualmente adempiuto il proprio onere probatorio ed allegato l'inadempimento dell'operatore con precisa indicazione del suo obiettivo verificarsi e delle tempistiche del disservizio (cfr., in questo senso, Agcom, 145/16/CIR).

L'operatore, dal canto suo, pur in presenza di contestazioni da parte dell'utente in ordine alla interruzione del servizio e della relativa segnalazione, non ha invece fornito la prova del corretto adempimento degli obblighi assunti al fine di garantire la corretta erogazione del servizio. Sussiste infatti una responsabilità contrattuale per inadempimento in capo al gestore, ai sensi dell'articolo 1218 c.c., quando lo stesso non provveda a fornire il servizio con continuità ed efficienza, in conformità a quanto previsto dalla direttiva generale di cui alla delibera Agcom n.



Servizio Comunicazione e Assistenza al Co.Re.Com.

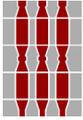
179/03/CSP, che prevede l'obbligo degli operatori di fornire i servizi "in modo regolare, continuo e senza interruzioni" (articolo 3, comma 4) (*ex multis*, Corecom Emilia Romagna, det. n. 7/2016). Circa la determinazione del periodo indennizzabile, l'istante, non contestato dall'operatore, ha affermato che il fax "non ha più funzionato", pertanto l'indennizzo andrà calcolato dal 26 maggio 2014 al 17 settembre 2014, data di rientro in Telecom, scomputando i quattro giorni "liberi" a favore dell'operatore, decorrenti dal ricevimento della segnalazione, come previsti dalla Carta dei servizi di Vodafone. Fatti i conti, spetta quindi al XXXXX l'indennizzo di euro 1100 (5 euro X 2 X 110 giorni), ai sensi del combinato disposto degli articoli 5, comma 1 e 12, comma 2 del Regolamento indennizzi.

Per quanto concerne la richiesta di indennizzo per perdita della numerazione XXXXXX, dalla documentazione versata in atti, risulta che la società ha ritualmente chiesto la cessazione del contratto, inviando all'operatore raccomandata A/R, ricevuta da Vodafone il 10 giugno 2014. Poiché l'istante ha richiesto, come risulta da detta raccomandata, la "risoluzione del contratto per grave inadempimento contrattuale" e non la migrazione della numerazione in questione presso altro gestore, la disattivazione della medesima è stata la diretta conseguenza della richiesta formulata, pertanto alcuna responsabilità può essere ascritta a tale titolo alla Vodafone ed alcun indennizzo può essere riconosciuto all'istante.

La richiesta di indennizzo per mancata attivazione del numero XXXXX non è accoglibile, non risultando in alcun modo, dalla documentazione in atti, né la richiesta di attivazione di detto numero, né l'impegno, da parte dell'operatore, a procedere a detta attivazione.

Merita infine accoglimento la richiesta di indennizzo per mancato riscontro al reclamo, non avendo l'operatore fornito la prova di alcuna risposta al reclamo datato 27 maggio 2014. Pertanto, tenuto conto, da un lato, dei 45 giorni "liberi" a disposizione dell'operatore per fornire il riscontro, secondo quanto previsto dall'articolo 8, comma 4 della Delibera Agcom n. 179/03/CSP, All. A, e dall'altro del fatto che il reclamo è stato ricevuto dall'operatore il 10 giugno 2014 e che l'istante è rientrato in Telecom il 17 settembre 2014, spetta all'istante, ai sensi dell'articolo 11 del Regolamento indennizzi, la somma di euro 54.

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.



Servizio Comunicazione e Assistenza al Co.Re.Com.

Infine, per quanto riguarda le spese di procedura, tenuto conto che l'istante ha partecipato al presente 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 società XXXXX, corrente in corrente in XXXXX, per i motivi sopra indicati,

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

- effettuare gli **storni/rimborsi** come indicati in motivazione, con con obbligo, in capo al gestore, di regolarizzazione della posizione amministrativo-contabile del cliente e di ritiro della pratica recupero crediti a propria cura e spese;

- **versare** all'istante l'indennizzo di euro 1100 (millecento), a norma del combinato disposto degli articoli 5, comma 1 e 12, comma 2 del Regolamento indennizzi;

- **versare** all'istante l'indennizzo di euro 166 (centosessantasei), a norma dell'articolo 8, comma 2 del Regolamento indennizzi;

- **versare** all'istante l'indennizzo di euro 54 (cinquantaquattro), a norma dell'articolo 11 del Regolamento indennizzi;

Le somme di cui al punto precedente 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 150,00 (centocinquanta) a titolo di spese di procedura.

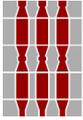
B) il rigetto delle altre domande.

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.



Regione Umbria

Assemblea legislativa



AUTORITÀ PER LE
GARANZIE NELLE
COMUNICAZIONI

Servizio Comunicazione e Assistenza al Co.Re.Com.

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)