

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA**  
**F. SANTANELLI/VODAFONE OMNITEL xxx**

**Registro Corecom n. 9/2014**

**IL DIRIGENTE**

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*", in particolare l'articolo 1, comma 13, che prevede l'istituzione, quale organo funzionale dell'Autorità, dei comitati regionali per le comunicazioni e l'articolo 1, comma 6, lettera a), n.14, che attribuisce all'Autorità le competenze in materia di controversie tra gli utenti e i gestori);

VISTA la legge della Regione Lazio 3 agosto 2001 n. 19, recante "*Istituzione del comitato regionale per le comunicazioni*" e successive modificazioni e integrazioni;

VISTO l'articolo 84 del decreto legislativo del 1° agosto 2003, n. 259, recante "*Codice delle comunicazioni elettroniche*";

VISTO l'Accordo Quadro del 4/12/2008 tra l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni (di seguito, per brevità, "AgCom"), la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome, che ha innovato la disciplina della delega di funzioni tra l'Autorità e i Comitati regionali per le comunicazioni, includendo tra le nuove funzioni delegabili anche quella relativa alla definizione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche;

VISTA la Convenzione del 16/12/2009 stipulata dall'AgCom e dal Corecom Lazio in applicazione del citato Accordo Quadro del 4/12/2008, con la quale la descritta nuova funzione di definizione delle controversie è stata delegata al Corecom Lazio a partire dal 1 gennaio 2010;

VISTO il Regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti, approvato con Delibera 173/07/CONS e successive modifiche e integrazioni (di seguito, per brevità, "il Regolamento");

VISTA la Delibera n. 73/11/CONS del 16 febbraio 2011 "Approvazione del regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti ed operatori e individuazione delle fattispecie di indennizzo automatico ai sensi dell'articolo 2, comma 12, lett. G) della legge 14 novembre 1995 n. 481" e l'Allegato A di detta Delibera recante Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori (di seguito, per brevità, "Regolamento Indennizzi");

VISTA l'istanza pervenuta in data 11 aprile 2013, rubricata al Protocollo n. LAZIO/D/172/2013, con cui il sig. F. Santanelli ha chiesto l'intervento del Corecom Lazio per la definizione della controversia insorta con la società Vodafone Omnitel xxx (di seguito, per brevità, "Vodafone");

VISTA la nota del 23 aprile 2013 con cui il Corecom Lazio ha comunicato alle parti, ai sensi dell'articolo 15 del Regolamento, l'avvio di un procedimento per la definizione della predetta controversia, fissando termini per lo scambio di memorie, repliche e documentazione;

VISTI gli atti e i documenti prodotti dalle parti;

UDITO l'istante all'udienza di discussione, stante la mancata comparizione del gestore;

CONSIDERATO quanto segue:

### **1. Oggetto della controversia e svolgimento del procedimento.**

**a)** L'utente ha introdotto il presente contenzioso rappresentando quanto segue:

- Dal 14 gennaio 2013, Vodafone interrompeva il servizio voce e adsl. Anche la chiavetta Gsm della Vodafone Station cessava di funzionare;
- I numerosi reclami rimanevano senza esito;
- Con l'istanza per il tentativo obbligatorio di conciliazione, l'utente chiedeva la riattivazione della linea ed il risarcimento dei danni;
- All'udienza per il tentativo obbligatorio di conciliazione, l'utente chiedeva la riattivazione del servizio ed un indennizzo corrispondente alla restituzione del canone adsl dalla sottoscrizione del contratto. L'operatore offriva a titolo conciliativo un indennizzo di Euro 300,00 ed uno sconto sul canone adsl per 24 mesi. L'utente non accettava la proposta e l'udienza si concludeva con esito negativo;
- Con l'istanza di definizione l'utente reiterava le domande di rimborso del canone adsl dalla stipula del contratto e di indennizzo per il disservizio voce e adsl dal 14 gennaio 2013, oltre una sim dati ad uso gratuito;
- con memoria del 10 maggio 2013, l'utente precisava che il disservizio era stato risolto il 30 gennaio 2013, che il malfunzionamento del servizio ADSL (velocità inferiore a quella pattuita) era persistente, che il 24 aprile 2013 Vodafone aveva nuovamente interrotto "fino al 25/1/13" (evidente errore materiale) entrambi i servizi. Concludeva chiedendo un indennizzo di Euro 900,00, ai sensi degli artt. 6 comma 1,2,3, 12 comma 1 e 2, 13 comma 3 e 4 della delibera 73/11/CONS, oltre un indennizzo pari alla metà del canone mensile per il servizio ADSL a partire dalla data di stipula del contratto per l'inadempimento contrattuale inerente la mancata fornitura del servizio ADSL;
- con memoria del 10 maggio 2013, Vodafone eccepiva in via preliminare l'inammissibilità delle domande perché generiche e risarcitorie. Nel merito precisava che: a) nessuna interruzione del servizio voce si era verificata dal 14 gennaio 2013, come dimostrato dal costante traffico telefonico contabilizzato per il periodo successivo al 14 gennaio; b) per il servizio ADSL erano stati aperti dieci ticket tecnici, dai quali emerge che la connettività non era migliorabile stante l'eccessiva distanza dalla centrale Telecom; c) non risultavano insoluti a carico dell'utente;
- all'udienza di discussione, l'operatore non compariva.

## **2. Motivi della decisione.**

### **2.1. Osservazioni in rito.**

Preliminarmente, si osserva che l'istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall'art. 14 del Regolamento ed è pertanto proponibile.

Viene rigettata, perché infondata, l'eccezione preliminare dell'operatore Vodafone di inammissibilità delle domande perché generiche e risarcitorie. Le domande dell'istante, espressamente qualificate come domande di indennizzo, non sono infatti generiche, essendo state ricondotte a precisi presunti inadempimenti dell'operatore.

Ad abundantiam, essendo già stata dichiarata inammissibile con la lettera di avvio del procedimento, si ribadisce l'inammissibilità della domanda relativa alla difformità delle caratteristiche del servizio ADSL rispetto a quelle pattuite, perché domanda nuova non oggetto del precedente tentativo di conciliazione. Si evidenzia infatti che l'utente non ha mai lamentato in quella fase il malfunzionamento del servizio, bensì la totale interruzione, fattispecie differente da quella delineata per la prima volta nell'istanza di definizione. Ne consegue anche l'inammissibilità della domanda di storno dei canoni ADSL dalla data di stipula del contratto.

### **2.2. Nel merito.**

#### **Sulla interruzione dei servizi**

L'istante lamenta l'interruzione totale del servizio voce e adsl dal 14 gennaio 2013 al 30 gennaio 2013, oltre il mancato funzionamento della chiavetta della Vodafone Station. Lamenta inoltre una ulteriore interruzione il 24 aprile 2013 fino al "25/1/13", domanda che non può essere presa in considerazione, poiché riferita ad episodio asseritamente occorso in periodo successivo all'esperimento del tentativo di conciliazione del 7.3.2013 e pertanto non oggetto di procedura conciliativa; peraltro, l'errore materiale nell'indicazione della data di cessazione del disservizio avrebbe comunque determinato l'impossibilità di individuare il periodo indennizzabile.

Vodafone contesta la lamentata interruzione del servizio voce, evidenziando e documentando la presenza di traffico nel periodo successivo al 14 gennaio 2013. Le ulteriori difese dell'operatore in ordine al malfunzionamento del servizio ADSL sono in questa sede irrilevanti, stante l'inammissibilità della domanda ad esso relativa.

Ciò premesso, la domanda dell'utente viene accolta nei limiti che seguono.

In base ai principi generali sull'onere della prova in materia di adempimento di obbligazioni, si richiama il principio più volte affermato nella consolidata giurisprudenza di legittimità (Cass. SS.UU. n. 13533 del 30 ottobre 2001, Cass. 9 febbraio 2004 n. 2387, 26 gennaio 2007 n. 1743, 19 aprile 2007 n. 9351, 11 novembre 2008 n. 26953, e da ultimo, 3 luglio 2009 n. 15677 e da ultimo Cass. Il 20 gennaio 2010 n. 936), secondo il quale il creditore che agisce per l'adempimento, per la risoluzione o per il risarcimento del danno deve dare la prova della fonte negoziale o legale del suo diritto e, se previsto, del termine di scadenza, limitandosi alla mera allegazione della circostanza dell'inadempimento della controparte; sarà il debitore convenuto a dover fornire la prova del fatto estintivo del diritto, costituito dall'avvenuto adempimento. Anche nel caso in cui sia dedotto un inesatto adempimento dell'obbligazione, al creditore istante sarà sufficiente allegare tale inesattezza, gravando ancora una volta sul debitore l'onere di dimostrare

l'avvenuto esatto adempimento o che l'inadempimento è dipeso da causa a lui non imputabile ex art. 1218 cod. civ, ovvero da cause specifiche di esclusione della responsabilità previste dal contratto, dalle condizioni generali di contratto o dalla Carta Servizi.

Ai sensi della Delibera n. 179/03/CSP (TLC, Direttiva Generale), inoltre, gli operatori devono fornire i servizi in modo regolare, continuo e senza interruzioni, nel rispetto delle previsioni normative e contrattuali.

Nella fattispecie, a fronte della dedotta interruzione dei servizi voce e adsl lamentati dall'utente, spettava a Vodafone provare di avere fornito il servizio in modo regolare e continuo, nonché di avere svolto tutte le attività necessarie a risolvere il disservizio o che l'inadempimento è dipeso da cause a lui non imputabili ex art. 1218 codice civile o da cause specifiche di esclusione della responsabilità.

Dai dettagli del traffico telefonico di cui alle fatture in atti prodotte da Vodafone, risulta una totale assenza di traffico voce e dati nel periodo 14 gennaio – 20 gennaio 2013, confermandosi così il lamentato disservizio dell'utente limitatamente al periodo indicato. Inoltre, dalle risultanze del fascicolo per l'adozione del provvedimento d'urgenza, è lo stesso gestore a confermare la presenza del disservizio e la riattivazione dello stesso alla data di redazione delle memorie

In forza di quanto sopra, deve ritenersi che la condotta di Vodafone non sia stata conforme al principio sancito dall' art. 3 comma 4 della Delibera n. 179/03/CSP, nè al principio generale di continuità previsto dalla Carta Servizi e che sussista in capo all'operatore una responsabilità contrattuale per l'interruzione dei servizi, con conseguente diritto dell'utente alla liquidazione di un indennizzo per il periodo dal 14 gennaio al 20 gennaio 2013.

Considerato che si tratta di un contratto ad uso residenziale, che il disservizio ha riguardato due servizi, ai sensi del combinato disposto degli articoli 2 e 5.1 dell'Allegato A del Regolamento Indennizzi, si riconosce all'utente un indennizzo di Euro 70,00.

La domanda inerente il mancato funzionamento della chiavetta Gsm viene rigettata, non avendo l'utente precisato e circostanziato la domanda per la quale è impossibile stabilire il tipo di disservizio, nonché le date di inizio e fine dello stesso (se, in ipotesi, coincidenti con quello che ha interessato i servizi fissi oppure decorrente dalla stipula contrattuale della quale non è nota né provata la data).

## **2. Sulle spese del procedimento.**

La possibilità di riconoscere il rimborso delle spese necessarie per l'espletamento della procedura, liquidate secondo criteri di equità e proporzionalità, è previsto dall'articolo 19, comma 6, del Regolamento che sancisce inoltre che nel determinare rimborsi ed indennizzi si tenga conto *“del grado di partecipazione e del comportamento assunto dalle parti anche in pendenza del tentativo di conciliazione”*.

Nel caso di specie, tenuto conto del comportamento complessivamente tenuto dalle parti e delle difese svolte, nonché della mancata adesione del gestore all'udienza di discussione, si ritiene congruo liquidare l'importo di Euro 150,00 a titolo di rimborso spese della procedura di conciliazione e della procedura di definizione.

\*\*\* \*\* \*\*\*

Per tutto quanto sopra esposto,

CONSIDERATO per quanto precede che la domanda proposta dal sig. F. Santanelli nei confronti dell'operatore Vodafone sia da accogliere;

RITENUTO inoltre, per quanto concerne le spese di procedura, che, alla luce dei criteri generalmente seguiti da quest'Autorità, sia equo liquidare all'istante un importo onnicomprensivo di Euro 150,00, quale rimborso forfetario delle spese sostenute per la trattazione della presente procedura;

RITENUTO infine che gli indennizzi e/o i rimborsi riconosciuti dall'Autorità all'esito della procedura devono soddisfare, ai sensi dell'art. 84 del Codice delle comunicazioni elettroniche, il requisito dell'equità e pertanto tenere indenne l'istante del decorso del tempo necessario alla definizione della procedura;

VISTO l'art.19 comma 7 della delibera Agcom 173/07/CONS che attribuisce al dirigente della struttura amministrativa del Corecom la definizione delle controversie di modesta entità, che hanno ad oggetto prestazioni di natura pecuniaria o commerciale di valore non eccedente l'importo di Euro 500,00.

#### **DETERMINA**

L'accoglimento, nei termini esposti in motivazione, dell'istanza presentata dal sig. F. Santanelli in data 11 aprile 2013

La società Vodafone Omnitel xxx è pertanto tenuta a:

1) riconoscere in favore dell'istante, tramite assegno bancario o bonifico, le seguenti somme, calcolate come in motivazione:

a) Euro 70,00 ( settanta/00) a titolo di indennizzo per l'interruzione dei servizi oltre interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di risoluzione della controversia;

b) Euro 150,00 ( centocinquanta/00) a titolo di rimborso delle spese di procedura.

E' fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito, come previsto dall'articolo 11 comma 4 della delibera n. 179/03/CSP.

Ai sensi dell'art. 19, comma 3, della delibera n.173/07/CONS il provvedimento di definizione della controversia costituisce un ordine dell'Autorità ai sensi dell'articolo 98, comma 11, del decreto legislativo 1 agosto 2003 n.259.

La società è tenuta, altresì, a comunicare a questa Autorità l'avvenuto adempimento alla presente determina entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

Ai sensi dell'articolo 135, comma 1, let. b), del Codice del processo amministrativo, approvato con d. l.vo 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'articolo 119 del medesimo Codice il termine per ricorrere avverso il presente provvedimento è di 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente determina è comunicata alle parti, trasmessa all'Autorità per gli adempimenti di rito ed è resa disponibile sul sito *web* del Corecom Lazio.

Roma, 16/06/2014

Il Dirigente

Antonio Calicchia

Fto