

DETERMINAZIONE n. 10 del 18 marzo 2015

Oggetto: Definizione della controversia XXXXX XXXXXXXXXX /Vodafone Omnitel XX

IL DIRIGENTE

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'art. 1, comma 6, lettera a), n. 14 e comma 13;

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";

VISTO il decreto legislativo 1 agosto 2003 n. 259 recante il "Codice delle comunicazioni elettroniche";

VISTI la legge regionale 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, adottato ai sensi dell'articolo 8 della legge regionale 1 febbraio 2000, n. 10 "Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni e pubblicato sul BURT n. 9 del 27/02/2002;

VISTA 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 integrazioni;

VISTA la Delibera Agcom n. 173/07/CONS "Regolamento in materia di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti" e successive modifiche ed integrazioni, Allegato A;

VISTA la Delibera Agcom n. 73/11/CONS Allegato A "Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti ed operatori";

VISTA 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";

VISTO 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;

VISTA 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);

VISTO il decreto del Segretario Generale n. 1 del 13 gennaio 2014 ad oggetto "Modifica dei decreti del Segretario Generale n. 8 del 2013 e n. 11 del 2013 relativi all'assetto organizzativo del Consiglio regionale" con il quale è stato conferito al sottoscritto l'incarico di responsabile del Settore "Analisi di fattibilità e per la valutazione delle politiche. Assistenza al Difensore civico, al Corecom, all'Autorità per la partecipazione, al CdAL e alla Copas" con decorrenza 15 gennaio 2014;

VISTA l'istanza n. 502 del 14 giugno 2013 con cui il Sig. XXXXX XXXXXXXXXX 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 XX (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;

VISTA la nota del 18 giugno 2013 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 del 16 dicembre 2013 con cui ha invitato le parti stesse a presentarsi all'udienza per la discussione della controversia in data 23 gennaio 2014;

UDITA la sola parte istante nella suindicata udienza, vista l'assenza dell'operatore Vodafone Omnitel XX ;

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. La posizione dell'istante.

L'istante, titolare di un contratto relativo all'utenza di tipo privato n. XXXXXXXXXXXXX con l'operatore Vodafone, lamenta il mancato funzionamento del servizio Adsl e chiede, oltre ad un "rimborso" per tale disservizio, l'annullamento di due fatture emesse dall'operatore.

In particolare, nell'istanza introduttiva del procedimento l'istante ha rappresentato che nel mese di ottobre 2012 riscontrava un guasto alla propria linea telefonica, con conseguente mancato funzionamento del telefono e del servizio internet. Dopo ripetute segnalazioni al Servizio Clienti dell'operatore, l'istante riceveva la visita di un tecnico che accertava il guasto alla "Vodafone Station". Riferisce quindi l'istante che, dopo circa un mese e mezzo dalla segnalazione del guasto, gli veniva recapitata la nuova "Vodafone Station".

L'istante lamenta, pertanto, di essere rimasto "isolato per 1 mese e mezzo senza internet", pur avendo pagato regolarmente le fatture, e di aver subito gravi disagi in ragione del mancato funzionamento del servizio stesso; precisa, altresì, che "la linea Adsl non ha mai funzionato creandomi continuamente gravi disagi nonostante le ripetute segnalazioni al servizio clienti 190".

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

- i. "annullamento fattura AC n° 17640314 del 19-12-2012 con rimborso di quanto pagato di € 96,02 ed eventuali successive (annullamento fattura n° AD 05590849 del 19-04-2013)";
- ii. "rimborso per il mancato servizio Adsl dal 12-09-2011 al 13-11-2012".

Si dà atto che l'istante non ha presentato memorie nei termini concessi dall'Ufficio, mentre sono tardivi e, come tali, irricevibili i documenti trasmessi all'Ufficio con nota del 1 settembre 2014.

2. La posizione dell'operatore.

Nell'ambito del presente procedimento, l'operatore Vodafone non ha prodotto nessuna

memoria difensiva e non ha partecipato all'udienza di discussione fissata dall'Ufficio.

3. Motivazione della decisione.

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante possono essere parzialmente accolte, come di seguito precisato.

Si premette che, per ragioni di ordine logico-sistematico, verrà trattata per prima la domanda svolta sub ii), avente ad oggetto la richiesta di un indennizzo (*"rimborso"*) per il mancato funzionamento del servizio Adsl, per poi esaminare la domanda svolta sub i), avente ad oggetto la richiesta di storno e/o rimborso delle fatture emesse dall'operatore, presupponendo tale domanda il previo accertamento della sussistenza del disservizio lamentato in istanza.

Con riguardo, dunque, alla richiesta di *"rimborso per il mancato servizio Adsl dal 12-09-2011 al 13-11-2012"* – da interpretarsi, in base al criterio di efficienza e ragionevolezza dell'azione amministrativa, come richiesta di un indennizzo per la mancata fruizione del servizio stesso –, si rileva quanto segue.

In base alla direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazione, adottata con Delibera Agcom n. 179/03/CSP, gli operatori sono tenuti a fornire i servizi in modo regolare, continuo e senza interruzioni (articolo 3, comma 4), nel rispetto delle previsioni normative e contrattuali e, in caso di disservizio, sono tenuti ad intervenire tempestivamente per la risoluzione delle 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, lo stesso 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 sufficiente un mero richiamo *"formale"* ai motivi tecnici.

Nel caso di specie, dagli atti del procedimento emerge che l'istante, con lettera raccomandata del 13 novembre 2012, ha contestato all'operatore di aver subito un guasto alla propria linea telefonica e di non aver potuto usufruire del servizio internet *"per 1 mese e mezzo"*. Al riguardo, l'istante ha precisato che il disservizio era legato ad un guasto della *"Vodafone Station"* che, dopo ripetute telefonate al Servizio Clienti, veniva sostituita *"dopo circa 1 mese e mezzo"*, lasciando l'istante nell'impossibilità di stampare e inviare documenti tramite internet (cfr. doc. 2 allegato all'istanza).

Tale circostanza, documentata nella lettera in esame, non è stata contestata dall'operatore e deve pertanto ritenersi, a fini processuali, come pacifica e ammessa.

Per contro, dagli atti del procedimento non emerge alcuna prova che la linea Adsl dell'istante non avrebbe *"mai funzionato"*, esponendo l'istante a continui *"gravi disagi"*, così come dedotto nell'istanza introduttiva (cfr. sezione III, descrizione dei fatti); al riguardo, si rileva che l'istante non ha prodotto alcun reclamo sporto nei confronti dell'operatore né, in ipotesi, altro documento utile a circostanziare il fatto costitutivo della pretesa. Non risulta neppure che l'istante, pur a fronte della gravità del disservizio lamentato, abbia mai contestato le fatture emesse dall'operatore, lasciando con ciò la propria domanda, *in parte qua*, del tutto generica e indimostrata.

Per quanto sopra, l'operatore Vodafone è responsabile ai sensi dell'art. 1218 del codice civile in ordine al mancato funzionamento del servizio Adsl che, per come si è visto, può ritenersi provato soltanto limitatamente al periodo di 45 giorni (*"un mese e mezzo"*) lamentato nel reclamo in atti.

Per il calcolo dell'indennizzo, viene in rilievo l'art. 5, comma 1, del Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti ed operatori, approvato con Delibera n. 73/11/CONS, il quale prevede che, *“in caso di completa interruzione del servizio per motivi tecnici, imputabili all'operatore, sarà dovuto un indennizzo, per ciascun servizio non accessorio, pari ad euro 5,00 per ogni giorno d'interruzione”*; inoltre, ai sensi dell'art. 5, comma 3, del Regolamento medesimo, *“se il malfunzionamento è dovuto al ritardo, imputabile all'operatore, nella riparazione del guasto, l'indennizzo è applicabile all'intero periodo intercorrente tra la proposizione del reclamo e l'effettivo ripristino della funzionalità del servizio”*.

Ne consegue che l'istante, per il periodo di mancato funzionamento del servizio Adsl come sopra accertato, ha diritto alla corresponsione di un indennizzo pari ad euro 225,00 (euro 5,00 per 45 giorni).

Per quanto concerne, invece, la domanda di cui al punto i) delle conclusioni rassegnate nell'istanza di definizione, relativa alla richiesta di rimborso e di annullamento di due fatture emesse dall'operatore, si rileva quanto segue.

Con riferimento alla fattura n. AC17640314 del 19 dicembre 2012, dell'importo di euro 96,22, dagli atti del procedimento non risulta che l'istante abbia inoltrato alcun reclamo nei confronti della fattura stessa, la quale è stata invece integralmente pagata tramite addebito bancario in data 8 gennaio 2013 (cfr. doc. 3 allegato all'istanza). Si precisa, altresì, che l'istante non ha prodotto il dettaglio degli addebiti di cui alla fattura in questione né ha precisato in altro modo quali degli addebiti fatturati siano relativi al servizio Adsl non fruito.

In tale contesto, in mancanza di qualsivoglia contestazione della fattura *de qua* e a fronte della genericità della richiesta di rimborso formulata in istanza, avente ad oggetto anche corrispettivi per servizi che non formano oggetto di contestazione, la relativa domanda di rimborso deve essere rigettata.

Risulta, invece, inammissibile la domanda di annullamento della fattura n. AD05590849 del 19 aprile 2013, dell'importo di euro 129,00, poiché formulata per la prima volta nell'istanza di definizione, con conseguente violazione del principio di obbligatorietà del tentativo di conciliazione. Al riguardo, nessuna rilevanza può attribuirsi alla generica richiesta di annullamento delle *“eventuali successive”* fatture, contenuta nell'istanza di conciliazione promossa a suo tempo, essendo una tale formulazione, per la sua oggettiva genericità e indeterminazione, potenzialmente in grado di consentire l'introduzione di domande nuove in sede di definizione, con grave *vulnus* al richiamato principio della obbligatorietà del tentativo di conciliazione. Nel caso di specie, si rileva che la fattura *de qua* ha ad oggetto l'addebito per *“mancata restituzione Vodafone Station”*, ovvero una questione del tutto nuova rispetto a quelle discusse in sede di conciliazione, con conseguente inammissibilità della relativa domanda di annullamento.

Infine, per quanto concerne le spese di procedura, tenuto conto dell'accoglimento, seppur parziale, dell'istanza; tenuto conto, altresì, della mancata partecipazione dell'operatore Vodafone al presente procedimento, nonché della mancata adesione dello stesso al tentativo di conciliazione, appare equo e proporzionale liquidare in favore dell'istante, ai sensi dell'articolo 19, comma 6, del Regolamento adottato con Delibera n. 173/07/CONS, l'importo di euro 100,00 (cento/00) quale rimborso delle spese sostenute per l'espletamento della procedura.

CONSIDERATO tutto quanto sopra esposto;

RITENUTO che gli indennizzi riconosciuti dall'Autorità (CoReCom) devono soddisfare, ai sensi dell'art. 84 del Codice delle comunicazioni elettroniche, il requisito dell'equità, e pertanto tenere indenne l'istante dal decorso del tempo necessario alla definizione della procedura;

VISTO l'art. 19, comma 7, del Regolamento 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;

VISTI la relazione istruttoria redatta dall'Avv. Raffaele Cioffi in attuazione del contratto sottoscritto in data 16 ottobre 2014 ex art. 19 del Regolamento;

DISPONE

in parziale accoglimento dell'istanza avanzata in data 14 giugno 2013 dal Sig. XXXXX XXXXXXXXXXX nei confronti di Vodafone Omnitel XX che l'operatore provveda a corrispondere all'istante con assegno o bonifico bancario:

1. l'importo di euro 225,00 (duecentoventicinque/00) a titolo di indennizzo per il mancato funzionamento del servizio Adsl;
2. la somma di euro 100,00 (cento/00) per le spese di procedura.

La somma così determinata a titolo di indennizzo, di cui al punto 1), dovrà essere maggiorata 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'istante 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 al presente provvedimento entro il termine di 60 giorni dalla notifica del medesimo.

Il presente provvedimento è notificato alle parti e pubblicato sul sito internet istituzionale del CoReCom, nonché trasmesso 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.

Firenze, 18 marzo 2015

Il Dirigente
Dott. Luciano Moretti