

DETERMINAZIONE n. 11 del 18 marzo 2015

**Oggetto: Definizione della controversia XXXXXXXX XXXXXXXXX XXXXXXXX
XXX XX XXXXXXXXXXXXXXXX/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. 560 del 10 luglio 2013 con cui la società XXXXXXXX XXXXXXXX XXXXXXXX XXXX (ora XXXXXXXX XXXXXXXX XXXXXXXX XXX XX XXXXXXXXXXXXXXX) 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 dell’11 luglio 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 20 dicembre 2013 con cui ha invitato le parti stesse a presentarsi all’udienza per la discussione della controversia in data 29 gennaio 2014 poi aggiornata 19 maggio 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. Oggetto della controversia e risultanze istruttorie.

La società istante, titolare di un contratto di tipo *business* per servizi di telefonia fissa, mobile e internet con l’operatore Vodafone, lamenta una serie di disservizi occorsi durante l’attivazione del contratto, avvenuta in regime di migrazione da precedenti operatori.

In particolare, dagli atti del procedimento è emerso che:

Nel marzo 2012 la società istante, per tramite di un’agenzia commerciale Vodafone, stipulava un contratto denominato “Rete Unica” che prevedeva il passaggio in Vodafone della linea fissa e internet già attiva con l’operatore Fastweb XXX, nonché dell’utenza mobile e della “chiavetta internet” già attive con l’operatore Telecom Italia XXX

Riferisce la società istante che, nella fase di attivazione del contratto, si sono verificati “*problemi tecnici sia sulla linea fissa che sulla linea mobile*”.

In particolare, la società istante lamenta che le “*campanelle aggiuntive*” collegate ai telefoni di linea fissa, che in seguito al passaggio a Vodafone avevano smesso di funzionare, erano state parzialmente ripristinate soltanto il 21 dicembre 2012. In occasione di tale intervento, peraltro, i tecnici avevano lasciato l’impianto telefonico della società istante “*completamente smembrato*”, provvedendo al suo ripristino il 7 gennaio 2013.

In aggiunta, il 28 dicembre 2012 si era verificato un disservizio internet a causa del quale la società istante era rimasta senza collegamento ad internet per l’intera giornata; il tecnico intervenuto, peraltro, aveva riscontrato che il servizio internet era ancora fornito dall’operatore Fastweb XXX, tanto che la società istante si vedeva costretta ad inviare disdetta al predetto operatore al fine di cessare il precedente contratto.

La società istante lamenta, altresì, che l’operatore Vodafone non avrebbe provveduto ad annullare la “chiavetta internet” precedentemente fornita dall’operatore Telecom Italia XXX, con la conseguenza che, per un certo periodo, si era trovata a dover pagare le fatture di entrambi gli operatori per lo stesso servizio.

Tali disservizi venivano contestati con lettera del 21 gennaio 2013 inviata in allegato ad un messaggio di posta elettronica del 22 gennaio 2013, in esito al quale l’agenzia commerciale dell’operatore Vodafone confermava l’avvenuta esecuzione degli interventi di assistenza e ripristino.

In data 2 maggio 2013 la società istante esperiva tentativo obbligatorio di conciliazione presso il CoReCom Toscana nei confronti dell’operatore Vodafone, tentativo che si concludeva con esito negativo.

Con l’istanza di definizione della controversia la società istante ha chiesto:

- 1) “*un adeguato indennizzo per il danno materiale subito*”
- 2) “*il ripristino integrale delle linee (fisso e mobile)*”

Nessuna delle parti ha depositato memorie nei termini assegnati dall’Ufficio.

2. Valutazioni in ordine al caso in esame.

In via preliminare.

In via preliminare, si rileva che la domanda formulata sub ii), avente ad oggetto la richiesta di “*ripristino integrale delle linee*”, esula dal contenuto tipico delle decisioni cui è chiamato questo Ufficio ed è, come tale, inammissibile.

Al riguardo, si ricorda che ai sensi dell’art. 19, comma 4, del Regolamento approvato con Delibera n. 173/07/CONS, l’oggetto della pronuncia è limitato agli eventuali rimborsi o indennizzi nei casi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi o dalla normativa di settore, salvo il diritto dell’utente di far valere in sede giurisdizionale il maggior danno.

Ne consegue che la domanda in questione, avendo ad oggetto una richiesta estranea alle competenze dell’Autorità adita, deve essere dichiarata inammissibile.

Nel merito.

Con riferimento alla richiesta di indennizzo *“per il danno materiale subito”*, formulata sub i), deve preliminarmente precisarsi che, ai sensi dell’art. 19, comma 4, del Regolamento approvato con Delibera n. 173/07/CONS, sopra richiamato, l’oggetto della pronuncia esclude ogni richiesta risarcitoria, essendo tale materia riservata alla competenza dell’Autorità Giudiziaria Ordinaria. Se, pertanto, in base alla formulazione letterale la domanda sarebbe inammissibile, la stessa dovrà essere correttamente interpretata, in questa sede, in base al criterio di efficienza e ragionevolezza dell’azione amministrativa, quale richiesta di condanna del gestore al pagamento di un indennizzo in relazione agli inadempimenti che venissero accertati.

Passando, dunque, al merito della questione, la società istante lamenta una serie di problemi tecnici verificatisi in occasione del passaggio delle proprie linee fisse e mobili all’operatore Vodafone, con conseguenti *“danni e disservizi”*.

Al riguardo, si rileva che l’istanza introduttiva si presenta del tutto generica e non sufficientemente circostanziata circa la natura delle doglianze per cui è causa. La società istante, infatti, lamenta testualmente *“problemi tecnici sia sulla linea fissa che sulla linea mobile”*, senza precisare in alcun modo l’entità dei dedotti *“problemi tecnici”* né il loro impatto sulla fruizione del servizio. Parimenti, la società istante lamenta di essere rimasta *“senza linea in vari periodi”*, senza tuttavia precisare né l’utenza interessata dal disservizio né il periodo temporale di riferimento.

In tale contesto, soccorrono solo in parte i documenti allegati all’istanza introduttiva, tra i quali sono presenti due reclami con i quali la società istante, nel mese di gennaio 2013, ha *“riepilogato”* le problematiche tecniche verificatesi nella fase di attivazione dei servizi da parte dell’operatore Vodafone. Da tali reclami, e per quanto attinente all’oggetto della domanda, emerge quanto segue:

- con riguardo alla linea fissa, risulta che le *“campanelle aggiuntive”* collegate agli apparecchi telefonici, che *“con il passaggio a VODAFONE hanno smesso di funzionare”*, sono state ripristinate il 21 dicembre 2012 in seguito ad intervento tecnico; secondo quanto riferito dall’istante, pertanto, considerato che il passaggio a Vodafone è avvenuto nel marzo 2012, il disservizio in questione si è protratto per nove mesi;
- sempre con riguardo all’impianto telefonico, risulta che lo stesso, in seguito all’intervento tecnico del 21 dicembre 2012, è stato lasciato *“completamente smembrato”* fino al 7 gennaio 2013, data in cui un tecnico *“ha risistemato tutto”*; non risulta, tuttavia, che tale problematica (documentata con fotografie dello stato dei luoghi) abbia impattato sulla fruizione del servizio e, pertanto, in assenza di qualsivoglia contestazione circa l’eventuale mancato funzionamento del servizio nel periodo *de quo*, si ritiene che non possa riconoscersi alcun indennizzo in relazione alla problematica in esame;
- con riguardo al servizio internet, risulta che lo stesso è stato oggetto di un disservizio tecnico protrattosi per tutta la giornata del 28 dicembre 2012, così come emerge dall’esposto presentato dalla società istante presso la Stazione dei Carabinieri di XXXXXX in data 15 gennaio 2013; la stessa società istante, tuttavia, riferisce di avere appurato che, all’epoca, il servizio internet era ancora fornito dal precedente operatore e, pertanto, il disservizio in questione non può essere imputato all’operatore Vodafone;
- infine, con riguardo all’utenza mobile della società istante, si rileva che nel reclamo del gennaio 2013 non è presente alcun riferimento ad eventuali disservizi o malfunzionamenti

relativi all'utenza in questione e, pertanto, non emerge alcun inadempimento imputabile all'operatore Vodafone.

Rispetto alle doglianze della parte istante, si rileva che Vodafone non ha prodotto nessun elemento probatorio atto a dimostrare il proprio adempimento e ad escludere la propria responsabilità nella vicenda *de qua*. Inoltre, l'operatore non ha neanche mosso alcuna specifica contestazione dei fatti dedotti dall'istante, i quali, pertanto, devono considerarsi integralmente provati, nei limiti sopra esposti.

Alla luce di quanto sopra, sussiste l'inadempimento dell'operatore Vodafone ai sensi dell'art. 128 del codice civile in relazione al mancato funzionamento del servizio di suoneria collegato ai telefoni fissi, con conseguente diritto della società istante al riconoscimento dell'indennizzo previsto dalla normativa di settore a copertura dei disagi subiti.

Per il calcolo dell'indennizzo, viene in rilievo l'art. 5, comma 4, 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 malfunzionamento di servizi accessori, quale è quello in esame, *“si applicherà l'articolo 3, comma 4 del presente regolamento”*, il quale prevede a sua volta che *“nel caso di 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; in caso di servizi gratuiti si applica l'importo di euro 1 per ogni giorno di ritardo, fino ad un massimo di euro 100,00”*.

In mancanza di diverse indicazioni da parte della società istante, che non ha prodotto agli atti nessuna fattura comprovante gli esborsi sostenuti per il contratto *de quo*, deve ritenersi che il servizio accessorio in questione rientri tra quelli gratuiti e che, pertanto, la società istante abbia diritto all'indennizzo di 1,00 euro al giorno, da applicarsi in misura pari al doppio, ai sensi dell'art. 12, comma 2, del medesimo Regolamento, in ragione della tipologia *business* dell'utenza fissa costituente il servizio principale. Ne discende che la società istante, per i 270 giorni di mancato funzionamento del servizio accessorio in questione e tenuto conto del massimale previsto dall'art. 3, comma 4 citato, ha diritto alla corresponsione di un indennizzo complessivo pari a euro 200,00.

Si ritiene, infine, proporzionale ed equo liquidare a favore della società istante la somma forfettaria di euro 50,00 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;

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 10 luglio 2013 dalla XXXXXXXX XXXXXXXX XXXXXXXX XXX ora in liquidazione nei confronti di Vodafone Omnitel XX che l'operatore provveda a corrispondere con assegno o bonifico bancario intestato alla società istante:

- 1) dell'importo di euro 200,00 (duecento/00) a titolo di indennizzo per il malfunzionamento del servizio accessorio di "campanelle" relativo all'utenza n. XXXXXXXXXXXX;
- 2) dell'importo di euro 50,00 (cinquanta/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.

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