

DETERMINAZIONE n. 16 del 20 aprile 2015

Oggetto: Definizione della controversia XXXXX XXX / 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. 779 del 24 ottobre 2013 con cui la società XXXXX XXX 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 30 ottobre 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 dell’8 aprile 2014 con cui ha invitato le parti stesse a presentarsi all’udienza per la discussione della controversia in data 19 maggio 2014;

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

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 XXXXX XXX contesta all’operatore Vodafone l’applicazione, in sede di emissione delle fatture di pagamento, di condizioni economiche difformi e maggiormente gravose rispetto a quelle pattuite in contratto, nonché l’avvenuta sospensione del servizio voce e adsl per nove giorni.

In particolare, dagli atti del procedimento è emerso che:

Riferisce la società istante di aver sottoscritto, in data 26 luglio 2012, con l’operatore Vodafone, un contratto per servizi di telefonia mobile, chiavette internet e telefonia fissa di tipologia *business* e di essersi vista applicare, in fattura, condizioni tariffarie difformi da quanto pattuito in contratto.

Riferisce altresì la società istante di aver contestato quanto sopra all’operatore con lettere del 27 luglio 2012 nonché del 1° marzo, 25 marzo, 29 aprile e 24 luglio 2013.

Riferisce, infine, la società istante di aver subito la sospensione del servizio voce e adsl dal 23 luglio 2013.

In data 28 agosto 2013 la società istante esperiva tentativo obbligatorio di conciliazione presso il CoReCom Toscana, tentativo che si concludeva con esito negativo per mancata adesione dell’operatore Vodafone.

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

- 1. Chiudere la controversia azzerando il debito della suddetta XXXXX nei confronti di*

Vodafone;

2. *Il passaggio ad altro operatore senza applicazione di penali;*
3. *Il risarcimento di euro 1.000,00 per i disagi subiti e la mancanza di trasparenza e chiarezza;*
4. *La somma di 1.000,00 euro al giorno per giorni 9 (periodo in cui la Vodafone ha effettuato il distacco della linea telefonica e adsl).*

Nel corso del presente procedimento Vodafone non ha depositato la propria memoria difensiva, né ha prodotto documenti.

Anche la società istante non ha depositato memorie o prodotto documenti nel termine assegnato dall'Ufficio.

2. Valutazioni in ordine al caso in esame.

In via preliminare.

Va preliminarmente rilevata l'inammissibilità della domanda formulata *sub 2*, con la quale la società istante ha chiesto all'Ufficio di disporre "*il passaggio ad altro operatore senza applicazione di penali*".

E' noto, infatti, che ai sensi dell'art. 19, comma 4, del Regolamento, "*l'Autorità, con il provvedimento che definisce la controversia, ove riscontri la fondatezza dell'istanza, può condannare l'operatore ad effettuare rimborsi di somme risultate non dovute o al pagamento di indennizzi nei casi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, nonché nei casi individuati dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità*". Tale disposizione, unitamente alle indicazioni fornite dalla Delibera Agcom n. 276/13/CONS, delimita e circoscrive il contenuto della pronuncia di definizione, da intendersi come vincolato alla sola possibilità per il CoReCom di condannare l'operatore esclusivamente al rimborso e/o allo storno di somme non dovute e alla liquidazione di indennizzi.

Per quanto sopra, non può quindi disporsi in merito a questioni che esulano dalle competenze dell'Autorità.

Nel merito.

Ammissibili risultano le rimanenti domande. Esse sono tuttavia fondate solo in parte.

A proposito dell'istanza con la quale è stato promosso questo procedimento, va complessivamente evidenziato che essa si caratterizza per essere generica ed in gran parte indeterminata.

Nella stessa si legge soltanto che "*Non è stato mai rispettato quanto pattuito in sede di stipula del contratto in quanto nelle fatture sono stati addebitati costi non previsti dal contratto medesimo, inoltre Vodafone non ha poi aderito al tentativo di conciliazione*".

Ai fini della compiuta comprensione delle doglianze della società istante, non soccorre neppure la documentazione prodotta a corredo dell'istanza di definizione che, parimenti, si rivela in gran parte inidonea allo scopo.

Ed infatti, con particolare riferimento, anzitutto, alla domanda di storno avanzata *sub* 1, si rileva che, rispetto alla generica contestazione di cui si è detto, la società istante non ha fornito prova alcuna delle condizioni economiche afferenti al contratto concluso con l'operatore, mediante la produzione del documento contrattuale.

In punto di regolamento economico del rapporto intercorso tra le parti, tra la documentazione prodotta a corredo dell'istanza di definizione si rinviene unicamente una lettera del 27 luglio 2012 (allegato 6 all'istanza), contenente una presunta "puntualizzazione" degli accordi economici afferenti il contratto, che costituisce però un documento unilaterale della società XXXXX, privo di firma, ed avente quale destinatario non l'operatore ma tale Sig. XXXXXXXX XXXXXXX; manca, oltretutto, la prova della sua trasmissione tanto al Sig. XXXXXX quanto e soprattutto al gestore telefonico.

Anche ipotizzando che tale Sig. XXXXXX potesse essere un promotore commerciale dell'operatore convenuto, la lettera *de qua* non può quindi costituire prova del contenuto economico del contratto concluso, oltre che per la provenienza del documento dalla stessa parte istante, anche perché, a prescindere dai profili sopra evidenziati, il carattere dubitativo che connota la stessa "puntualizzazione" degli accordi economici, non consente di attribuire certezza al presunto regolamento economico del contratto.

Del resto, quand'anche dovesse in effetti rinvenirsi in detta lettera il regolamento economico-contrattuale rilevante nella fattispecie in esame, la società istante non ha prodotto agli atti copia delle fatture contenenti i contestati addebiti, impedendo quindi, anche sotto tale profilo, qualsivoglia valutazione rispetto alla domanda di storno avanzata, peraltro formulata in termini del tutto generici con la richiesta di "azzeramento" del debito.

Per le stesse ragioni risulta infondata anche la richiesta della società istante di percezione dell'indennizzo richiesto con riferimento alla denunciata carenza di "trasparenza contrattuale", la quale, trovando fondamento in una non provata difformità contrattuale tra le condizioni prospettate e quelle asseritamente applicate in fattura, è domanda che va conseguentemente rigettata.

Risulta, invece, fondata la domanda di indennizzo per l'indebita sospensione del servizio attivo sull'utenza *de qua*, che la società istante ha contestato con la lettera del 24 luglio 2013, in atti.

Al riguardo, si rileva che la società istante ha allegato all'istanza di definizione il formulario GU5 con il quale, in data 23 luglio 2013, ha chiesto a questo Ufficio l'adozione di un provvedimento di urgenza funzionale alla riattivazione della linea XXXXXXXXXXX, indebitamente "sospesa" dal gestore in pari data.

Con memoria depositata in data 1° agosto 2013, nell'ambito del richiamato procedimento d'urgenza, l'operatore Vodafone ha comunicato che in data 30 luglio 2013 aveva provveduto ad attivare la procedura di riattivazione dell'utenza in questione, la quale si era perfezionata con il ripristino della linea avvenuto il 1° agosto 2013.

A fronte di quanto lamentato dall'istante, tuttavia, l'operatore Vodafone non ha fornito alcuna prova di avere preventivamente informato la società istante in merito al provvedimento di sospensione del servizio, così come previsto, tra l'altro, dall'art. 5, comma 1, del Regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie, il quale impone al gestore "l'obbligo di informare l'utente con congruo preavviso".

Per quanto sopra, sussiste la responsabilità dell'operatore Vodafone ai sensi dell'art. 1218 del codice civile in ordine alla illegittima sospensione del servizio voce e dati associato all'utenza n. XXXXXXXXXXXX, poiché disposta in assenza del necessario preavviso, con conseguente diritto della società istante alla percezione di un indennizzo proporzionato al disagio subito.

Per la quantificazione dell'indennizzo viene in rilievo il disposto dell'art. 4, comma 1, dell'Allegato A alla Delibera n. 73/11/CONS, ai sensi del quale *“Nel caso di sospensione o cessazione amministrativa di uno o più servizi avvenuta senza che ve ne fossero i presupposti, ovvero in assenza del previsto preavviso, gli operatori sono tenuti a corrispondere un indennizzo, per ciascun servizio non accessorio, pari a euro 7,50 per ogni giorno di sospensione”*. Tale importo deve essere computato in misura pari al doppio, ai sensi dell'art. 12, comma 2, del richiamato allegato “A”, trattandosi di utenza *business* e quindi applicato ad entrambi i servizi, voce e dati, associati all'utenza in questione.

Ne discende che per i nove giorni di sospensione subiti (dal 23 luglio al 1° agosto 2013) la società istante ha diritto all'indennizzo complessivo di euro 270,00 (euro 15,00 moltiplicati per i nove giorni di sospensione, moltiplicati ulteriormente per due in ragione dei servizi, voce e dati, indebitamente sospesi).

Tenuto conto dell'accoglimento, seppur parziale, delle domande formulate nei confronti di Vodafone, si ritiene proporzionale ed equo liquidare a favore della società istante, ai sensi dell'art. 19, comma 6, del Regolamento adottato con Delibera n. 173/07/CONS, la somma forfettaria di euro 40,00 a titolo di spese di 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;

VISTA la relazione istruttoria redatta dal funzionario responsabile del procedimento, Dott.ssa Elisabetta Gonnelli, ex art. 19 del Regolamento;

DISPONE

in parziale accoglimento dell'istanza avanzata dalla società XXXXX XXX in data 24 ottobre 2013 nei confronti di Vodafone Omnitel XX che l'operatore provveda, mediante assegno o bonifico bancario intestato alla società istante:

- a) alla corresponsione della somma di euro 270,00 (duecentosettanta/00) a titolo di indennizzo per l'illegittima sospensione del servizio voce e dati subita dalla società istante;
- b) alla corresponsione della somma di euro 40,00 (quaranta/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.

La somma così determinata a titolo d'indennizzo, di cui al punto a), 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, 6 maggio 2015

Il Dirigente
Dott. Luciano Moretti