

## **DETERMINAZIONE n. 5 del 20 febbraio 2015**

**Oggetto: Definizione della controversia XXXXXXXX XXXXXXX 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. 382 del 14 maggio 2013 con cui la XXXXXXXX XXXXXX 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;

**ESAMINATI** gli atti del procedimento;

**CONSIDERATO** quanto segue:

### **1. La posizione dell’istante.**

La società istante, intestataria di contratto di tipo “business” con Vodafone, lamenta il malfunzionamento del centralino telefonico installato dalla società Vodafone in esecuzione del contratto sottoscritto tra le parti.

In particolare, nell’istanza introduttiva del procedimento, la società istante ha rappresentato di avere concluso, nel luglio 2012, un contratto con l’operatore Vodafone per la fornitura dei servizi di fonia fissa, mobile e internet per la propria sede di XXXXXXXXXX, con fornitura di un centralino telefonico. A far data dal 15 luglio 2012, secondo quanto riferisce la società istante, si sarebbe però verificato un “blocco” del centralino e comunque il non corretto funzionamento dello stesso.

Documenta la società istante di aver inoltrato, per quanto sopra, una serie di reclami all’operatore Vodafone per la risoluzione delle problematiche riscontrate, tutte riconducibili alla errata configurazione di detto centralino. Nonostante i suddetti reclami e nonostante gli interventi posti in essere dai tecnici Vodafone, il disservizio non sarebbe mai stato risolto, con la conseguenza che la società istante sarebbe stata costretta, a fine febbraio 2013, a “rientrare” “forzatamente” in Telecom Italia.

Sulla base di quanto sopra la società istante ha chiesto:

- i) *“un risarcimento danni per i disservizi arrecati in sei mesi di attività e*
- ii) *a titolo di rimborso spese per il ripristino della situazione con nuovo operatore (centralino, configurazione internet sostituzione di apparati adsl e riconfigurazione utente mobili), la somma di euro 25.000,00”.*

### **2. La posizione dell’operatore.**

Con note difensive tempestivamente prodotte, l’operatore Vodafone, eccepita l’inammissibilità della domanda di risarcimento del danno avanzata dalla società istante, ha evidenziato che la tipologia di abbonamento sottoscritto dalla XXXXXXXX XXXXXX XXX ha richiesto il compimento di operazioni tecniche molto complesse che, comunque, sarebbero state tutte effettuate con correttezza e professionalità. Sulla base di quanto sopra ha concluso per il rigetto delle domande avanzate dalla società istante.

### 3. Motivazioni della decisione.

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante possono essere parzialmente accolte nei termini che seguono.

Relativamente alla domanda di risarcimento avanzata per i sei mesi di disservizio relativo al centralino telefonico, va ricordato, in via generale, che, in conformità alla direttiva generale di cui alla Delibera Agcom n. 179/03/CSP, gli operatori devono fornire i servizi in modo regolare, continuo e senza interruzioni (art. 3, comma 4), nel rispetto delle previsioni normative e contrattuali e, in caso di disservizio, devono tempestivamente procedere a risolvere le 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 promesso e 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 c.c. In questi casi, peraltro, il gestore deve anche fornire la prova di aver adeguatamente informato l'utente delle difficoltà incontrate nella soluzione del disservizio, non essendo da ritenersi sufficiente un mero richiamo "formale" ai motivi tecnici.

In tale contesto, la domanda di risarcimento del danno avanzata dall'istante, interpretata in questa sede, sulla base del criterio di efficienza e ragionevolezza dell'azione amministrativa, come domanda di condanna del gestore al pagamento di un indennizzo, risulta fondata e come tale meritevole di accoglimento.

La società istante ha, infatti, provato mediante adeguato supporto documentale il non corretto funzionamento del centralino installato dall'operatore Vodafone presso la sua sede di XXXXXXXXXX. Sotto questo profilo, risultano agli atti ben cinque reclami relativi al disservizio. A conferma del disservizio subito, la società istante ha poi rappresentato – circostanza non contestata da Vodafone nel corso del presente procedimento – che l'operatore, più volte sollecitato ad intervenire per la risoluzione delle problematiche segnalate, ha effettuato interventi tecnici rivelatisi non risolutivi del problema.

Dal canto suo l'operatore Vodafone non ha dimostrato, come era suo onere, di avere fornito il servizio in maniera regolare e continua. Nell'ambito di questo procedimento, Vodafone si è limitata alla generica affermazione della complessità delle operazioni tecniche di attivazione dei servizi oggetto del contratto stipulato con la società istante e di avere comunque operato con correttezza e professionalità, circostanze queste che evidentemente non lo esonerano da responsabilità. Né, d'altronde, risulta documentato agli atti che, in risposta ai reclami avanzati dalla società istante, Vodafone abbia mai segnalato al proprio cliente eventuali difficoltà tecniche incontrate nella risoluzione del disservizio, come detto, pacificamente esistente.

Alla luce di tutto quanto sopra, il comportamento della società Vodafone integra una responsabilità contrattuale per inadempimento in capo a tale società ai sensi dell'articolo 1218 del codice civile, in quanto essa non ha dato conclusivamente prova di avere provveduto a fornire il servizio con continuità ed efficienza, in conformità a quanto previsto dalla direttiva generale di cui sopra. Ne consegue il diritto della società istante alla percezione di un indennizzo, in relazione ai disagi subiti.

Per la quantificazione dell'indennizzo viene in rilievo, quale *dies a quo*, quello del 15 luglio 2012, data a decorrere dalla quale, come riferito dall'istante e non *ex adverso* contestato, il disservizio si è manifestato, mentre quale *dies a quem* va presa in considerazione la data del 15 gennaio 2013. A tale ultimo proposito la società istante ha infatti lamentato, come si legge nelle richieste conclusive formulate in sede di avvio del procedimento di definizione, un disservizio di 6 mesi, non contestato dall'operatore, riferendo che, a febbraio 2013, l'utenza interessata sarebbe "rientrata" in Telecom Italia.

Trattandosi di malfunzionamento di servizio accessorio relativo ad utenza *business*, ai sensi del combinato disposto degli artt. 5, comma 4 e 12, comma 2, del Regolamento in materia di indennizzi

approvato con Delibera n. 73/11/CONS, la società istante ha quindi diritto ad un indennizzo pari ad euro 360,00 (euro 2,00 moltiplicati per 180 giorni di malfunzionamento).

La domanda di “*rimborso spese per il ripristino della situazione con un nuovo operatore...*” non può invece trovare accoglimento per l’assorbente ragione che essa esula dal contenuto tipico della decisione che questo Ufficio può adottare.

Al riguardo, è infatti noto 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 esclusiva possibilità per il CoReCom di condannare l’operatore esclusivamente al rimborso e/o storno di somme non dovute e alla liquidazione di indennizzi.

D’altronde la società istante non ha neppure documentato di avere effettivamente affrontato le spese di cui domanda il rimborso, né allegato e provato il *quantum* relativo.

Per i motivi sopra esposti, la domanda va quindi rigettata.

Tenuto conto dell’accoglimento, seppur parziale, delle domande formulate nei confronti di Vodafone; tenuto conto, altresì, della mancata adesione di Vodafone al tentativo obbligatorio di conciliazione, nonché della mancata partecipazione della società istante e dell’operatore stesso all’udienza di definizione del procedimento; 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 50,00 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 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 maggio 2013 dalla XXXXXXXX XXXXXXXX XXX nei confronti di Vodafone Omnitel XX che l’operatore provveda a corrispondere alla società istante, mediante assegno o bonifico bancario, le seguenti somme:

1. euro 360,00 (trecentosessanta/00) a titolo di indennizzo per il disservizio subito;
2. 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.

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, 4 marzo 2015

Il Dirigente  
Dott. Luciano Moretti