

DELIBERA N.	62/2014
TITOLO	2014.1.10.4.1
	2013.1.10.21.1268
LEGISLATURA	IX

Il giorno 19 dicembre 2014 si è riunito nella sede di Viale Aldo Moro n. 44 il Corecom dell'Emilia-Romagna con la partecipazione dei componenti:

GIOVANNA COSENZA

Presidente

MARINA CAPORALE

Vicepresidente

MAURO RAPARELLI

Componente

Svolge le funzioni di segretario la dott.ssa PRIMAROSA FINI.

OGGETTO: DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA TRA X E VODAFONE OMNITEL X



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.6377 - 527.6597

email corecom@regione.emilia-romagna.it PEC corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it

WEB www.assemblea.emr.it/corecom

Il Comitato Regionale per le Comunicazioni

Vista la legge 14 novembre 1995, n. 481, recante "*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, recante "*Istituzione dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e norme sui sistemi delle telecomunicazioni e radiotelevisivo*", in particolare l'art. 1, c. 6, lettera a), n. 14 e c. 13;

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

Viste la legge regionale Emilia-Romagna 30 gennaio 2001, n. 1, recante "*Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (CO.RE.COM.)*", in particolare l'art. 14, e la deliberazione del Comitato regionale per le Comunicazioni Emilia-Romagna 9/III/08;

Vista la delibera Agcom n. 173/07/CONS, del 19 aprile 2007, recante "Regolamento in materia di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti" e successive modifiche ed integrazioni, di seguito "Regolamento";

Vista la delibera Agcom n. 73/11/CONS, del 16 febbraio 2011, recante "*Regolamento in materia dei indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori*", di seguito "Regolamento indennizzi";

Vista la delibera Agcom n. 276/13/CONS;

Visto lo "*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 Emilia-Romagna in data 10 luglio 2009, e in particolare l'art. 4, c. 1, lett. e);

Visti gli atti del procedimento;

Viste la relazione e la proposta di decisione della Responsabile del Servizio Corecom, dott.ssa Primarosa Fini (NP.2014.2173);

Udita l'illustrazione svolta nella seduta del 19 dicembre 2014;

CONSIDERATO QUANTO SEGUE



1. La posizione dell'istante

L'istante ha lamentato la mancata attivazione dell'utenza telefonica nei confronti della società Vodafone Omnitel X (di seguito Vodafone). In particolare, nell'istanza introduttiva del procedimento e nel corso dell'audizione, l'istante ha dichiarato quanto segue.

- In data 11.06.2010 l'istante ha concluso un contratto con un agente Vodafone, avente ad oggetto l'utenza fissa di tipo business n. X, in forza del quale la suddetta utenza sarebbe dovuta passare a Vodafone (precedente operatore Telecom), e l'utente avrebbe dovuto ricevere altresì la fornitura di una sim per il cellulare.
- A differenza di quanto concordato, l'utente riceveva una postazione Internet (non richiesta) e n. 3 sim.
- A seguito di contatti con il servizio clienti Vodafone (reclami datati 12.07.2010 e 13.07.2010), l'utente rispedì sia l'apparato Internet, sia le sim, con relative comunicazioni (datate 21.07.2010 e 19.11.2010) con cui dichiarava di non aver mai richiesto le suddette forniture.
- Non veniva invece attivato il servizio di telefonia fissa, e, nonostante diversi reclami al servizio clienti Vodafone (i primi datati, come indicato al punto precedente, 12 e 13 luglio 2010), l'utenza rimaneva inattiva, costringendo l'utente a recedere dal contratto in data 30.03.2011.
- In sede di memoria integrativa, l'utente, rispondendo alla contestazione dell'operatore inerente la mancata produzione delle ricevute di invio dei fax e raccomandate di reclamo e disdetta (su cui v. infra), produce le note di accredito disposte da Vodafone a seguito dei suddetti reclami, con cui veniva disposto lo storno integrale delle fatture, con causale "errata fatturazione / decisione commerciale".

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

- a) "euro 60.000,00 cifra corrispondente al valore di una consulenza marketing [professione dell'istante, n.d.r.] della durata di un anno, danno ritenuto congruo dal mancato servizio di Vodafone".

2. La posizione dell'operatore

La società Vodafone eccepisce l'inammissibilità della domanda di risarcimento danni, in quanto estranea all'ambito di competenza dell'Autorità, così come individuato dall'art.19, comma 4, della delibera Agcom n. 173/07/CONS.



Contesta inoltre, con riferimento ai reclami prodotti in atti dall'utente, la mancata allegazione delle prove di trasmissione dei fax e delle raccomandate.

Motivazione della decisione

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

Occorre premettere che le pronunce di definizione di Agcom e Corecom sono a contenuto normativamente vincolato, potendo l'Autorità solamente condannare gli operatori al rimborso o allo storno di somme non dovute e alla liquidazione di indennizzi (sulla base di quanto previsto dall'articolo 19, comma 4, Delibera Agcom 173/07/CONS).

Ciò nonostante, il principio di tutela del contraente più debole deve portare alla rettifica delle istanze inesatte, che devono quindi essere interpretate secondo il loro significato più logico e pertinente rispetto alla questione da esaminare (come previsto anche dalle Linee Guida contenute nella Delibera Agcom n. 276/13/CONS e come da costante giurisprudenza di questo Comitato. Si veda sul punto, a mero titolo di esempio, la delibera Corecom Emilia-Romagna n. 8/11).

Ciò chiarito, la domanda dell'istante ("Euro 60.000,00 cifra corrispondente al valore di una consulenza marketing della durata di un anno, danno ritenuto congruo dal mancato servizio di Vodafone") deve essere interpretata come richiesta di corresponsione di un indennizzo, legato alla mancata attivazione dell'utenza a seguito del cambio di operatore.

Quanto agli altri fatti dedotti dall'istante e, segnatamente, la fornitura di servizi non richiesti e la mancata risposta ai reclami, il Comitato non può pronunciarsi in assenza di qualsivoglia domanda svolta dall'utente sul punto.

Questo sia in forza del generale principio della domanda, esplicitato anche dall'art. 7, comma 2, lett. c) del Regolamento di cui alla delibera Agcom n. 173/07/CONS (che prevede che l'istante indichi le proprie richieste), sia del correlativo diritto di difesa dell'operatore, che non potrebbe essere correttamente garantito in assenza di una chiara indicazione della richiesta dell'utente.

Deve ora esaminarsi quindi l'unica problematica in relazione alla quale l'utente abbia avanzato delle richieste, ovvero la mancata attivazione del servizio.

In materia di ritardo nell'attivazione dei servizi, l'Autorità ha affermato il seguente principio (cfr., ex multis, Delibera Agcom n. 12/08/CIR): gli operatori devono fornire i servizi richiesti nel rispetto di quanto



contrattualmente e normativamente previsto, anche sotto il profilo temporale. Pertanto, qualora l'utente lamenti l'inadempimento o il ritardo rispetto alla richiesta di attivazione della linea, di modifica del contratto o di consegna di apparati rispetto alle tempistiche stabilite nelle Condizioni di contratto o con lo specifico accordo delle parti, l'operatore per escludere la propria responsabilità deve provare che i fatti oggetto di doglianza sono stati determinati da circostanze a lui non imputabili (per esempio la necessità di ottenere permessi amministrativi o autorizzazioni analoghe o fatti ascrivibili all'utente) ovvero da problematiche tecniche non derivanti da sua colpa.

In questi casi peraltro il gestore deve anche fornire la prova di aver adeguatamente informato l'utente delle difficoltà incontrate nell'adempimento dell'obbligazione, mentre non è da ritenersi sufficiente un mero richiamo "formale" ai motivi tecnici, l'utente deve essere messo in grado di comprendere quanto accaduto, così da poter scegliere, per esempio, se recedere dal contratto.

Allo stesso modo, l'operatore deve anche dimostrare di essersi diligentemente attivato per rimuovere gli ostacoli amministrativi o tecnici incontrati, per esempio documentando la tempestività delle richieste inviate alla Pubblica Amministrazione competente.

In tutti i casi contrari, l'utente ha diritto ad un indennizzo da calcolare secondo le previsioni della Carta dei Servizi per il ritardo o l'inadempimento, per il periodo di tempo direttamente imputabile all'operatore (decurtando, per esempio, i tempi di attesa per il rilascio dei permessi amministrativi), fino alla soluzione del problema o alla domanda di definizione dinanzi all'Autorità, sempre che vi sia stata un'ideale informativa, altrimenti l'indennizzo deve essere calcolato fino a quando l'utente non sia stato correttamente informato dei fatti (e, quindi, per esempio, fino alla udienza di discussione). In alternativa dovrà essere corrisposto all'utente un indennizzo proporzionato al disservizio subito, da computarsi ai sensi dell'articolo 3, comma 1, dell'allegato A alla delibera n.73/11/CONS.

Nel caso di specie, in base a quanto dedotto dall'istante, e non smentito dall'operatore, risulta evidente che vi sia stato un ritardo, rectius, una totale omissione nell'attivazione del servizio da parte di Vodafone, che ha comportato altresì l'impossibilità per l'utente di utilizzare la linea telefonica, dato che questa era già stata rilasciata da Telecom, con conseguente completa interruzione del servizio. Il tutto peraltro in assenza di ogni informativa da parte di Vodafone circa i motivi che hanno comportato la mancata attivazione del servizio.

In base a quanto sopra chiarito, sussiste il diritto dell'utente all'ottenimento di un indennizzo.

Per quanto concerne la sua quantificazione, dato che la richiesta di migrazione è del 11.06.2010, e che il termine di espletamento della procedura è di dieci giorni lavorativi, il dies a quo deve essere individuato



nel giorno 25.06.2010, mentre il dies ad quem può essere individuato nel giorno in cui l'utente ha espresso la propria intenzione di recedere dal contratto, e cioè il 30.03.2011 (278 giorni).

L'art. 3 del regolamento indennizzi dispone al comma 1 che "Nel caso di ritardo nell'attivazione del servizio rispetto al termine massimo previsto dal contratto ... gli operatori sono tenuti a corrispondere un indennizzo per ciascun servizio non accessorio pari ad euro 7,50 per ogni giorno di ritardo". La norma prevede poi al comma 3 una riduzione dell'indennizzo in caso di ritardata attivazione nell'ambito di una procedura di cambio operatore ("Se il ritardo riguarda procedure per il cambio di operatore gli importi di cui al comma 1 sono ridotti ad un quinto").

La suddetta riduzione dell'indennizzo si giustifica sulla base del fatto che si suppone che la linea rimanga comunque attiva durante il periodo di attesa per l'attivazione del servizio da parte del nuovo gestore.

Deve perciò essere riconosciuto un indennizzo di euro 1,50 per ogni giorno di ritardo derivante dalla procedura per il cambio di operatore, da moltiplicarsi per due in caso di utenza di tipo affari, che porta alla somma di euro 834,00 (278 giorni di ritardo x 1,50 euro x 2).

Nel caso di specie, tuttavia, si è determinata anche una completa interruzione della linea, che ha impedito all'istante di usufruire dell'utenza. Pertanto, pare opportuno procedere ad una determinazione equitativa dell'indennizzo precedentemente indicato, che porta ad individuare la seguente somma di euro 1.600,00, che verrà riconosciuta da Vodafone.

Per questi motivi, acquisito il parere preventivo di regolarità amministrativa del presente atto espresso dalla Responsabile del Servizio Corecom dott.ssa Primarosa Fini, il Corecom, all'unanimità

DELIBERA QUANTO SEGUE

1. Accoglie parzialmente l'istanza di X nei confronti della società Vodafone Omnitel X per le motivazioni di cui in premessa.
2. La società Vodafone Omnitel X è tenuta a pagare in favore dell'istante i seguenti importi, maggiorati degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza:
 - I. euro 1.600,00 (milleseicento/00) a titolo di indennizzo per la mancata attivazione del servizio e correlativa interruzione della linea di tipo "affari".



3. La società Vodafone Omnitel X è tenuta, altresì, a comunicare a questo Ufficio l'avvenuto adempimento alla presente delibera entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

Il presente provvedimento costituisce un ordine ai sensi e per gli effetti dell'articolo 98, comma 11, del d.lgs. 1 agosto 2003, n. 259.

È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito.

Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente delibera è notificata alle parti e pubblicata sul sito web del Corecom e dell'Autorità.

Il Segretario
Dott.ssa Primarosa Fini

La Presidente
Prof.ssa Giovanna Cosenza

