

ASSEMBLEA LEGISLATIVA DELLA REGIONE EMILIA-ROMAGNA

*Comitato Regionale per le Comunicazioni*

DELIBERA n.	56/2015
TITOLO	2013.1.10.21.1085 2015.1.10.4.1
LEGISLATURA	X

Il giorno 28/07/2015 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 X / VODAFONE OMNITEL X



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

email [corecom@regione.emilia-romagna.it](mailto:corecom@regione.emilia-romagna.it) PEC [corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it](mailto:corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it)

WEB [www.assemblea.emr.it/corecom](http://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";

Visto l'art. 115 c.p.c.;

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 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 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";

Viste le Delibere Agcom n. 117/10/CIR e n. 140/10/CIR e la Delibera Corecom Emilia-Romagna n. 13/10;

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);



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

email [corecom@regione.emilia-romagna.it](mailto:corecom@regione.emilia-romagna.it) PEC [corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it](mailto:corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it)

WEB [www.assemblea.emr.it/corecom](http://www.assemblea.emr.it/corecom)

Visti gli atti del procedimento;

Vista la relazione e la proposta di decisione della Responsabile del Servizio Corecom dr.ssa Primarosa Fini (NP.2015.1473);

Udita l'illustrazione svolta nella seduta del 28/07/2015;

## CONSIDERATO QUANTO SEGUE

### 1. La posizione dell'istante

L'istante ha lamentato nei confronti della società Vodafone Omnitel X (di seguito, Vodafone) il verificarsi di un malfunzionamento delle linee, ed in particolare l'interruzione totale dei servizi voce e dati (fax, Pos, adsl) per diverse ore, e diversi giorni al mese in modo ripetuto.

In particolare, nell'istanza introduttiva del procedimento e nel corso dell'audizione, l'istante ha dichiarato quanto segue.

- L'istante ha sottoscritto un contratto con Vodafone nell'ottobre 2010. Nel corso del 2011 e del 2012 si determinavano, nelle sei linee di telefonia fissa intestate alla società, diversi disservizi, concretantisi nell'interruzione totale della linea nei servizi voce e dati (fax, Pos, Adsl) per un minimo di 3-4 ore fino a 8-10 ore, e ciò si verificava almeno 4/5 volte al mese, durante gli orari giornalieri di apertura delle filiali commerciali, con impossibilità per gli esercenti di concludere gli affari in corso, stante l'inutilizzabilità del Pos.

- L'utente contesta quindi la violazione degli standard di qualità indicati nella carta dei servizi Vodafone, nonché di cui alle delibere Agcom nn. 179/03, 254/04 e 131/06.

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

a) l'erogazione degli indennizzi, così quantificati:

- per il 2011: 5 giorni mensili di interruzione per 6 linee (business) x 12 mesi x n. 3 servizi x euro 10,00 = euro 10.800,00;



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

email [corecom@regione.emilia-romagna.it](mailto:corecom@regione.emilia-romagna.it) PEC [corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it](mailto:corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it)

WEB [www.assemblea.emr.it/corecom](http://www.assemblea.emr.it/corecom)

- per il 2012: 5 giorni mensili di interruzione per 6 linee (business) x 12 mesi x n. 3 servizi x euro 10,00 = euro 10.800,00;

b) l'indennizzo per perdite all'attività commerciale e assistenza tecnica e legale, quantificato in euro 10.450,00.

L'istante ha depositato altresì una memoria in data 12 marzo 2014 e una successiva memoria di integrazione e replica il 21 marzo 2014.

In tali scritti, l'istante ha fornito ulteriori elementi e dettagli inerenti il rapporto con l'operatore Vodafone. In particolare, merita di essere menzionato il fatto che, dopo inutili solleciti al call center, in data 28.10.2011 veniva inviata all'operatore una raccomandata a/r di reclamo per il disservizio, non riscontrata e che non sortiva effetto alcuno. Il rapporto con Vodafone cessava quindi nell'aprile 2013.

Inoltre, in tali memorie l'istante riformula e quantifica di nuovo le proprie domande di indennizzo e risarcimento danni già proposte nel formulario GU14 (chiedendo l'aggiornamento del quantum indennizzabile sino all'aprile 2013, data di cessazione del rapporto) e propone altresì domande nuove ed in particolare: indennizzo per mancata risposta ai reclami (per euro 300,00), risarcimento delle spese legali (per euro 1.500,00 oltre accessori), interessi di legge sulle debenze sino al saldo.

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

La società Vodafone non ha depositato memorie, ma ha partecipato all'udienza di definizione, adempiendo alla richiesta formulata in tale sede dall'ufficio di depositare le fatture relative al periodo ottobre 2011 – maggio 2013.

## **3. 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.

Preliminarmente, occorre chiarire che la richiesta sub b) non sarà oggetto di trattazione in quanto la domanda di risarcimento del danno esula dalle competenze dell'Autorità, la



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

email [corecom@regione.emilia-romagna.it](mailto:corecom@regione.emilia-romagna.it) PEC [corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it](mailto:corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it)

WEB [www.assemblea.emr.it/corecom](http://www.assemblea.emr.it/corecom)

quale, in sede di definizione delle controversie di cui alla delibera 173/07/CONS, è chiamata a verificare solo la sussistenza del fatto obiettivo dell'inadempimento, come previsto espressamente dall'articolo 19, comma 4, della citata delibera, che dispone: "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".

Ancora, preliminarmente, occorre dichiarare l'inammissibilità delle domande nuove formulate in sede di memorie, in quanto, per costante orientamento di Agcom e Corecom, non possono essere trattate "le fattispecie non allegate all'istanza di conciliazione, che rappresentano quindi un oggetto nuovo ai fini della definizione della controversia, e come tale inammissibile ai sensi dell'articolo 14 della delibera Agcom n. 173/07/CONS" (cfr., ex pluribus, Corecom Emilia-Romagna, delibera n. 13/10).

Quanto alla richiesta di indennizzo per malfunzionamento del servizio (rectius, per i reiterati episodi di completa interruzione del servizio) deve osservarsi quanto segue.

Ha più volte affermato l'Autorità che "Risulta sussistente la responsabilità dell'operatore, qualora lo stesso non garantisca l'utilizzo del servizio in modo regolare, continuo e senza interruzioni, in conformità a quanto previsto dall'articolo 3, comma 4, della delibera Agcom n. 179/03/CSP, con conseguente diritto dell'utente alla corresponsione di un indennizzo a ristoro del disservizio subito" (cfr., ex pluribus, Delibera Agcom n. 141/10/CIR).

Ancora, è orientamento costante quello secondo cui "Qualora l'utente lamenti il malfunzionamento del servizio, l'operatore, per andare esente da responsabilità, è tenuto a fornire la prova, ai sensi dell'articolo 1218 c.c., che l'inadempimento è stato determinato da causa a lui non imputabile" (cfr., ex pluribus, Delibera Agcom n. 117/10/CIR).

Ciò chiarito in via generale, con riferimento alla presente controversia occorre osservare che l'operatore non ha depositato memorie e non si è difeso, limitandosi a partecipare all'udienza di definizione: ai fini della decisione, si farà quindi riferimento a quanto



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

email [corecom@regione.emilia-romagna.it](mailto:corecom@regione.emilia-romagna.it) PEC [corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it](mailto:corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it)

WEB [www.assemblea.emr.it/corecom](http://www.assemblea.emr.it/corecom)

dedotto dall'istante, anche in applicazione del principio di non contestazione di cui all'art. 115 c.p.c.

L'istante ha lamentato che l'interruzione totale dei servizi voce, Pos e Adsl sulle 6 linee dei propri punti vendita si è verificata occasionalmente, ma in maniera continuativa durante tutto il periodo di vigenza contrattuale con Vodafone.

In particolare, l'istante ha indicato che le interruzioni del servizio si sono verificate per circa 5 giorni al mese ogni mese, a partire dal 2011 e fino all'aprile 2013 (data di cessazione del contratto): quindi, si tratterebbe di 140 giorni di interruzione totale dei servizi (business) voce, Pos e Adsl (5 giorni al mese per 28 mesi).

Facendo applicazione dell'art. 5, comma 1, del regolamento indennizzi di cui all'allegato A alla delibera Agcom n. 73/11/CONS, nonché della maggiorazione in misura pari ad doppio per i servizi business, prevista dall'art. 12 del medesimo regolamento, risulterebbe dovuto un indennizzo pari ad euro 4.200,00 per ciascuna delle 6 linee (140 giorni di interruzione x 5 euro x 2 x 3 servizi), per un totale di euro 25.200,00.

E' però evidente che un siffatto indennizzo sarebbe certamente contrario al principio di equità, anche in ragione del fatto che nonostante il protrarsi del disservizio l'utente abbia inviato un solo reclamo scritto, e abbia deciso di proseguire nel rapporto contrattuale per oltre 28 mesi, nonostante i presunti danni subiti alla propria attività commerciale.

Pertanto, si ritiene di dover applicare l'articolo 12, comma 1, del regolamento indennizzi, secondo cui "nel caso di titolarità di più utenze, l'indennizzo è applicato in misura unitaria se, per la natura del disservizio subito, l'applicazione in misura proporzionale al numero di utenze risulta contraria al principio di equità", e di dover quindi riconoscere l'indennizzo nella misura unitaria sopra indicata di euro 4.200,00.

#### DELIBERA QUANTO SEGUE

1. Accoglie parzialmente l'istanza di X nei confronti della società Vodafone Omnitel X per le motivazioni di cui in premessa.



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

email [corecom@regione.emilia-romagna.it](mailto:corecom@regione.emilia-romagna.it) PEC [corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it](mailto:corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it)

WEB [www.assemblea.emr.it/corecom](http://www.assemblea.emr.it/corecom)

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 4.200,00 (quattromiladuecento/00) a titolo di indennizzo per il malfunzionamento delle linee telefoniche (140 giorni di interruzione x 5 euro x 2 x i 3 servizi voce, Pos e Adsl).

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



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

email [corecom@regione.emilia-romagna.it](mailto:corecom@regione.emilia-romagna.it) PEC [corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it](mailto:corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it)

WEB [www.assemblea.emr.it/corecom](http://www.assemblea.emr.it/corecom)