

Area Definizione delle controversie

DELIBERA N.	64/2015
TITOLO	2015.1.10.4.1
	2013.1.10.21.1110
LEGISLATURA	X

Il giorno 10/09/2015 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 TRA X E VODAFONE OMNITEL X

## 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 l'art. 1218 c.c.;

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 di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori*", di seguito "Regolamento indennizzi";

Visto l'Allegato A alla Delibera 179/03/CSP del 24 luglio 2003, recante "*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*";

Vista la delibera Agcom n. 276/13/CONS, dell'11 aprile 2013, recante "*Linee guida in materia di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche*";

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);

Viste le delibere Agcom nn. 69/11/CIR, 118/12/CIR;

Viste le delibere Corecom Lazio nn. 33/10, 10/11, 48/12 e 50/12 e Corecom Puglia n. 33/12;

Vista la determina Corecom Abruzzo n. 30/12;

Visti gli atti del procedimento;

Vista la relazione e la proposta di decisione della Responsabile del Servizio Corecom dr.ssa Primarosa Fini (NP.2015.1699);

Udita l'illustrazione svolta nella seduta del 10/09/2015;

#### CONSIDERATO QUANTO SEGUE

### **1. La posizione dell'istante**

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

- in dicembre 2011, quando era cliente della società Fastweb X (di seguito Fastweb), ha aderito ad una proposta commerciale migliorativa di Vodafone con l'intento di migrare verso quest'ultimo gestore la propria utenza fissa;
- avendo ricevuto, però, una controproposta vantaggiosa da parte di Fastweb, nel termine di legge ha esercitato il c.d. ripensamento al fine di interrompere la migrazione e mantenere attivo il contratto con l'operatore originario;
- poiché Fastweb gli comunicava di non essere in grado di bloccare la procedura di acquisizione dell'utenza, l'utente – che nel frattempo tra dicembre 2011 e gennaio 2012 era stato privato del servizio - ha deciso di riattivare nuovamente il contratto con Vodafone;
- a seguito del riallaccio con Vodafone si è verificata un'ulteriore interruzione del servizio, a causa del mancato pagamento della fattura n. X di euro 103,02 che l'utente dichiara di non aver ricevuto, ma che ha poi provveduto a saldare;
- in data 30.04.2012 la linea era nuovamente disattiva e i disservizi sono continuati sino a novembre 2012;
- l'utente dichiara infine di aver fatto numerose chiamate al call center ricevendo riposte sempre diverse.

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

- 1) il risarcimento e indennizzo per il danno economico subito, quantificato forfettariamente in euro 31.000,00;
- 2) l'indennizzo per i giorni di mancata fornitura del servizio voce, internet e fax;
- 3) l'indennizzo per la "mancata risoluzione del problema", per il "mancato rispetto del verbale GU5" e per non aver risposto a nessun reclamo;
- 4) il risarcimento per le spese sostenute;
- 5) l'indennizzo per tutti i disagi subiti.

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

Vodafone ha chiesto il rigetto delle domande dell'istante e dichiarato che "l'utente non ha fornito alcuna prova di aver segnalato al gestore la presenza di disservizi sino a quando non ha presentato istanza GU5 presso il Corecom Emilia-Romagna" e che l'utenza "è attiva su rete Vodafone solo dal 28.05.2012".

## **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.

- a. E' opportuno precisare sin da subito che, in conformità a quanto dispongono le Linee Guida di cui alla Delibera Agcom n. 276/13/CONS al punto III.1.3, le domande di risarcimento / indennizzo formulate sub 1, sub 2, sub 3 e sub 5 potranno essere trattate in questa sede solo nei limiti di seguito evidenziati. Poiché non rientra nel potere di codesta Autorità l'accertamento del danno atteso che l'oggetto della pronuncia riguarda esclusivamente la liquidazione di indennizzi o il rimborso/storno di somme non dovute (art. 19, comma 4 del Regolamento), la richiesta di risarcimento del danno avanzata sub 1 non potrà essere trattata a prescindere dalla formulazione utilizzata dalla parte, quindi nemmeno in termini di indennizzo, e dovrà pertanto essere respinta: le citate Linee Guida chiariscono infatti che laddove "la parte richieda sia la liquidazione degli indennizzi contrattuali che dei danni, in sede di pronuncia la domanda di danni deve essere dichiarata inammissibile". Viceversa la richiesta di indennizzo avanzata sub 2 potrà essere trattata essendo riferita alla fattispecie della mancata fornitura del servizio che costituisce l'oggetto della controversia in esame, evitando però di incorrere in duplicazioni. Deve infatti rilevarsi che sub 3 e sub 5 parte

istante reitera le richieste indennitarie, riferendosi peraltro genericamente alla “mancata soluzione del problema”, al “mancato rispetto del verbale GU5” e ai “disagi subiti, le errate informazioni ricevute e ogni altro disagio dovuto a causa del comportamento scorretto” dell’operatore. Come previsto dalle citate Linee Guida al punto III.1.2, interpretando “le istanze inesatte (...) secondo il loro significato più logico e più pertinente rispetto alla questione da esaminare” non si può non considerarle tutte riferite alla medesima questione dell’interruzione del servizio e in ogni caso del tutto generiche, posto che il ristoro per i “disagi subiti” attiene più che altro al profilo del risarcimento del danno e che la normativa di cui al Regolamento indennizzi non prevede una specifica ipotesi di indennizzo c.d. da carenza informativa. La domanda sub 5 dovrà pertanto essere respinta e rispetto alla domanda sub 3 si esaminerà la sola fattispecie di indennizzo per la mancata risposta al reclamo che è prevista all’art. 11 del Regolamento indennizzi.

- b. La controversia in esame riguarda essenzialmente, come detto, la mancata fornitura del servizio per la quale l’istante chiede di essere indennizzato sub 2. Il Sig. X lamenta tre diversi episodi di interruzione del servizio voce e internet: un I episodio di due settimane tra dicembre 2011 e gennaio 2012, un II episodio a partire da fine marzo 2012 ed un III episodio dal 30 aprile 2012 con disservizi “continuati sino al mese di novembre 2012”. Si analizzerà dapprima il III episodio. Risulta agli atti dell’instato Corecom che l’utente, in pendenza del tentativo di conciliazione (introdotto con Formulario UG, prot. n. 19763 del 23/05/2012), ha presentato istanza GU5 ex art. 5 del Regolamento (prot. n. 19764 del 23/05/2012) volta ad ottenere la riattivazione del servizio voce e adsl sull’utenza in questione, sospesa dal giorno 02.05.2012. Vodafone, con propria memoria (prot. n. 26067 del 06/07/2012), dà atto di aver provveduto a riattivare la risorsa telefonica che è ritornata pienamente funzionante dal 28.05.2012. In base a quanto affermato dalle parti ed acquisito in atti, pertanto, risulta pacifico il verificarsi di un malfunzionamento avente ad oggetto l’interruzione del servizio per 26 giorni dal 2 al 27 maggio 2012. In merito al disservizio descritto, richiamato il principio generale per il quale “i servizi sono offerti dagli organismi di telecomunicazioni in modo regolare, continuo e senza interruzioni, ad eccezione di quelle dovute ad interventi di manutenzione e riparazione” (All. A alla Delibera n. 179/03/CSP, art. 3, comma 4), si ritiene che l’avvenuta riattivazione del servizio cui Vodafone ha provveduto a seguito della richiesta dell’utente ex art. 5 del Regolamento comprovi l’illegittimità della sospensione. Deve inoltre precisarsi che l’operatore non fornisce prova alcuna della sussistenza dei presupposti eventualmente legittimanti la sospensione né tantomeno dell’invio del preavviso di

sospensione cui è tenuto ex art. 5, comma 1 del Regolamento. Da tutto quanto esposto si ritiene quindi discenda il diritto dell'utente a vedersi riconosciuto un congruo indennizzo per il disservizio subito secondo i parametri stabiliti dal Regolamento indennizzi. L'indennizzo andrà calcolato computando l'importo giornaliero di euro 7,50 ex art. 4 del Regolamento indennizzi per i 26 gg. dal 02.05.2012 al 27.05.2012 ( $7,50 \times 26 = 195,00$  euro), da moltiplicarsi per 2 in considerazione del tipo affari dell'utenza ex art. 12, comma 2 ed ulteriormente per 2 in considerazione dei due servizi interessati, per complessivi euro 780,00 in favore dell'utente. Per quello che riguarda il periodo 30.04.2012 – 01.05.2012 non è indicata sull'istanza la data di inoltro all'operatore del reclamo / della segnalazione inerente il disservizio e tale mancanza è dedotta da Vodafone in sede di memoria difensiva: "l'utente non ha fornito alcuna prova di aver segnalato al gestore la presenza di disservizi sino a quando non ha presentato istanza GU5 presso il Corecom Emilia-Romagna". E' però vero che il Sig. X riferisce di aver effettuato da subito diverse segnalazioni al call center senza ottenere risposta ed è in riferimento a queste che Vodafone avrebbe dovuto fornire una prova di segno contrario o dedurre eventuali errori o inesattezze commessi da controparte nella formulazione dei reclami. Stante l'assenza di deduzioni di Vodafone sul punto, la domanda di indennizzo per l'interruzione del servizio nel periodo dal 30.04.2012 al 01.05.2012 merita di essere accolta secondo i medesimi parametri di cui agli artt. 4 e 12 del Regolamento indennizzi sopra applicati ovvero calcolando l'indennizzo giornaliero di euro 7,50 per 2 gg., per 2 in considerazione del tipo affari dell'utenza e ulteriormente per 2 in considerazione dei due servizi interessati, per la complessiva somma di euro 60,00 che andrà riconosciuta all'utente. Per quanto riguarda il periodo successivo al 28.05.2012 l'utente si limita a riferire che i "disservizi sono continuati sino al mese di novembre 2012", mentre Vodafone in sede di memoria difensiva afferma che "una volta conclusasi l'attivazione dei link non si sono registrati disservizi". Nessuna replica è stata depositata dall'istante sul punto nel termine appositamente assegnato ex art. 16, comma 2 del Regolamento con la comunicazione di avvio del procedimento. Peraltro non può non rilevarsi la genericità della richiesta sia sotto il profilo temporale sia sotto quello della tipologia di disservizio occorso che in questo caso, diversamente da quelli poc'anzi esaminati, non è qualificato né come interruzione né come sospensione né, al limite, come disservizio parziale in entrata, in uscita, ecc... Nemmeno quanto verbalizzato in occasione dell'udienza di discussione (prot. n. AL.2014.1392 del 15/01/2014), laddove l'istante appunto parla di "mancata fornitura parziale" del servizio, è utile a circoscrivere l'arco temporale di interessamento ovvero la

tipologia di disservizio. Giova richiamare quanto già stabilito da altro Corecom sul punto: “pur ritenendo prevalente il principio espresso dall’articolo 3, comma 4, della delibera Agcom n. 179/03/CSP, secondo cui gli organismi di telecomunicazione sono tenuti ad erogare i servizi dedotti in contratto in modo regolare, continuo e senza interruzioni, nel caso di specie l’insufficiente e confusa esposizione dei fatti oggetto del procedimento, sia sotto il profilo della natura de disservizio asseritamente subito, che sotto il profilo della durata dello stesso, rende la domanda assolutamente indeterminata e perciò non può trovare accoglimento la richiesta di indennizzo” (Corecom Abruzzo determinazione n. 30/12). Alla luce di quanto rilevato in merito all’eccessiva genericità della domanda deve concludersi per il rigetto della richiesta di indennizzo. Rispetto agli altri due episodi di lamentata interruzione del servizio (I e II) deve osservarsi quanto segue. In materia di ripartizione dell’onere della prova, è pacifico l’orientamento giurisprudenziale e dell’Autorità che hanno fatto applicazione dell’art. 1218 c.c., norma secondo cui il debitore che non esegue esattamente la prestazione dovuta è tenuto al risarcimento del danno, se non prova che l’inadempimento o il ritardo è stato determinato da impossibilità della prestazione derivante da causa a lui non imputabile. Secondo l’Agcom “l’operatore dovrà fornire la prova del proprio adempimento, perché, in mancanza, l’inadempimento o l’inesatto adempimento denunciati saranno confermati” (Linee Guida di cui alla Delibera Agcom n. 276/13/CONS, III.4.2). L’utente può dunque limitarsi a dedurre l’esistenza del contratto e l’inadempimento o l’inesattezza nell’adempimento, senza però che ciò escluda un sia pur minimo onere di allegazione a suo carico; in particolare è onere dell’utente specificare l’arco temporale di riferimento al fine di delimitare l’oggetto della richiesta (cfr. delibere Agcom n. 118/12/CIR, Corecom Lazio nn. 33/10, 10/11 e 50/12). Il II episodio di lamentata sospensione non viene in effetti circoscritto da parte istante che riferisce dell’interruzione del servizio “a causa di problemi amministrativi” successivamente all’installazione della Vodafone Station ovvero dalla fine di marzo 2012, ma senza indicare fino a quando. In mancanza di tale riferimento temporale che identifichi la durata della lamentata sospensione, la richiesta di indennizzo dell’utente non può essere accolta. Venendo infine al I episodio di disservizio, ossia quello tra dicembre 2011 e gennaio 2012, Vodafone in sede di memoria difensiva afferma che l’utenza *de qua* era attiva sulla propria rete solo dal 28.05.2012. Quanto emerge dall’analisi delle fatture prodotte, però, si pone in contrasto con tale affermazione poiché risulta che l’utenza fissa abbia generato traffico in tale arco di tempo. Quello che tuttavia rileva nel caso di specie è l’assenza di indicazioni circa

le avvenute segnalazioni o i reclami da parte dell'utente, il quale si limita a riferire di essersi deciso a "riattivare nuovamente ed immediatamente la connessione Vodafone" "per non restare ulteriori giorni senza linea" subito dopo aver appreso che Fastweb non era più nelle condizioni "di riprendere il numero e la linea" e che tale riattivazione si è completata tempestivamente grazie all'installazione della Vodafone Station. Secondo l'orientamento dell'Autorità "non sussiste la responsabilità dell'operatore per malfunzionamento della linea qualora l'utente non provi di aver inoltrato, prima di rivolgersi all'Autorità, un reclamo all'operatore. Infatti, in assenza di un reclamo, il gestore non può avere contezza del guasto e non può, quindi, provvedere alla sua risoluzione" (cfr. *ex multis* delibere Agcom n. 69/11/CIR, Corecom Puglia n. 33/12, Corecom Lazio n. 48/12). Alla luce di tale orientamento non è pertanto possibile accogliere la richiesta di indennizzo dell'utente.

- c. La richiesta di indennizzo per la mancata risposta al reclamo, avanzata sub 3, non può trovare accoglimento in quanto del tutto generica. L'art. 8 dell'All. A alla delibera Agcom n. 179/03/CSP prevede che "gli organismi di telecomunicazioni assicurano agli utenti il diritto di presentare, senza oneri aggiuntivi, reclami e segnalazioni, per telefono, per iscritto, a mezzo fax o per via telematica, in particolare per malfunzionamenti o inefficienze del servizio, inosservanza delle clausole contrattuali o delle carte dei servizi nonché dei livelli di qualità in esse stabiliti". Benché la normativa contempli quindi la possibilità di avanzare un reclamo per iscritto e tramite il servizio clienti telefonico, nel caso di specie manca agli atti copia di un qualsivoglia reclamo dell'utente e/o dell'associazione dei consumatori, ma anche ogni indicazione circa le date delle asserite ripetute segnalazioni al servizio clienti. E' onere dell'utente infatti specificare, in relazione a ciascun inadempimento dedotto, l'arco temporale di interessamento al fine di delimitare l'oggetto della richiesta. In particolare per quanto riguarda l'inadempimento relativo alla mancata risposta ai reclami, l'utente deve provare la data di invio o effettuazione dei reclami stessi all'operatore, in mancanza della cui indicazione la sua richiesta non può essere accolta (cfr. *ex multis* delibere Corecom Lazio nn. 33/10 e 50/12).
- d. Quanto infine alla domanda sub 4, concernente non il rimborso delle c.d. spese di procedura (la cui liquidazione, secondo i criteri stabiliti dall'art. 19, comma 6 del Regolamento e dal punto III.5.4 delle Linee Guida di cui alla Delibera Agcom n. 276/13/CONS, può essere rimessa alla prudente valutazione di codesto Comitato), bensì il rimborso delle c.d. spese documentate, corre l'obbligo rilevare che l'istante non ha formulato alcuna quantificazione e, soprattutto, non ha prodotto alcun tipo di documentazione attestante le effettive spese



sostenute, che in ogni caso - per poter rientrare nell'ambito di applicazione della disposizione di cui all'art. 19, comma 6 del Regolamento - dovrebbero essere riferite allo svolgimento della procedura di conciliazione / definizione della controversia e non alla "riattivazione di un nuovo servizio internet e voce e per le telefonate ai pazienti", che asserisce di aver fatto dal telefono cellulare personale. Pertanto la richiesta di rimborso delle spese, così come formulata, non può trovare accoglimento.

Per questi motivi, acquisito il parere preventivo di regolarità amministrativa del presente atto espresso dalla Responsabile del Servizio Corecom dr.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 il seguente importo, maggiorato degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza:
  - I. euro 840,00 (ottocentoquaranta/00) a titolo di indennizzo per la sospensione del servizio.
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