

DELIBERA N.	7/2015
TITOLO	2015.1.10.4.1
	2013.1.10.21.597
LEGISLATURA	X

Il giorno 27 febbraio 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 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";

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.2015.442);

Udita l'illustrazione svolta nella seduta del 27 febbraio 2015;

CONSIDERATO QUANTO SEGUE

1. La posizione dell'istante



L'istante ha lamentato il malfunzionamento dei servizi oggetto del contratto per l'intera durata del contratto, una fatturazione non rispondente a quanto previsto contrattualmente, l'addebito di costi di disattivazione e recesso anticipati, nonché la mancata risposta ai reclami, nei confronti della società Vodafone Omnitel X (di seguito Vodafone).

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

- di avere sottoscritto, in data 3 marzo 2010, un contratto con Vodafone avente ad oggetto l'erogazione del servizio internet e del servizio voce sulla linea n. 0547.680180 e sulle linee associate a detta numerazione per un totale di 14 utenze fisse e 20 mobili;
- di avere subito, a seguito dell'attivazione intervenuta in data 18 marzo 2010, gravi disservizi (disturbi nelle conversazioni, linea occupata senza che lo fosse realmente, linea isolata per giorni) denunciati ma mai risolti;
- di avere ricevuto la prima fattura n. 8831347807 del 7 maggio 2010, relativa al periodo 18 marzo 2010 - 2 maggio 2010, che l'istante provvedeva a pagare nonostante i disservizi;
- di avere inoltrato un reclamo il 25 giugno 2010, con il quale si denunciavano i disservizi e si richiedeva, come già avvenuto in sede di sottoscrizione del contratto, una fatturazione distinta per tipologia di utenze;
- di non avere ricevuto alcun riscontro al reclamo del 25 giugno 2010 e di avere inviato, in data 25 agosto 2010, un ulteriore reclamo;
- di avere subito un disservizio costante in relazione alla linea telefonica, al servizio fax ed al collegamento internet, nonostante l'adozione di un provvedimento temporaneo da parte del Corecom;
- di avere subito il disservizio per l'intera durata del contratto e cioè sino al passaggio ad altro operatore, avvenuto in data 11 ottobre 2011;
- di avere saldato tutte le fatture nel frattempo pervenute, ad eccezione dell'ultima fattura n. AB10838957 di euro 6.401,88, relativa al periodo 3 luglio 2011 – 2 settembre 2011, nella quale venivano addebitati costi di disattivazione e recesso anticipati per un importo pari ad euro 4.090,73;
- di avere restituito, nel mese di ottobre 2011, tutti i telefoni e gli apparati consegnati da Vodafone a seguito della sottoscrizione del contratto.



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

- a) un indennizzo per irregolare funzionamento delle linee telefoniche, del fax, di internet e del centralino interattivo;
- b) lo storno ed il riaccredito dei costi relativi a servizi non funzionanti e non usufruiti;
- c) azzeramento degli addebiti fatturati a carico dell'utente a titolo di recesso e disattivazione anticipata dei servizi pattuiti a contratto;
- d) un indennizzo per errata redazione delle fatturazioni e risarcimento dei maggiori costi sopportati dall'utente;
- e) un indennizzo per mancata risposta al reclamo.

2. La posizione dell'operatore

La società Vodafone, nella propria memoria e nel corso dell'audizione, ha eccepito l'infondatezza di ogni domanda di indennizzo, chiedendone il rigetto. In particolare, l'operatore rileva che: "nella denegata ipotesi di accertamento dell'effettiva esistenza del disservizio e, successivamente, della riconducibilità del medesimo a Vodafone, si tratterebbe in ogni caso non di completa interruzione del servizio, disciplinato dal comma 1 dell'art. 4 della Delibera de qua, bensì di "irregolare o discontinua erogazione del servizio", ai sensi dell'art. 5, comma 2, con un indennizzo pro die di euro 2,50." Vodafone aggiunge che: "l'utente afferma di avere subito malfunzionamenti limitandosi ad indicare alcune date nelle quali, in base alla ricostruzione effettuata da controparte, si sarebbero verificati vari disservizi. Tuttavia, nulla viene prodotto a sostegno di tali asserzioni le quali, conseguentemente, non assumono alcun rilievo ai fini del calcolo di eventuali indennizzi". Ad avviso dell'operatore risulta "paleso il mancato adempimento da parte dell'utente all'onere probatorio ed all'onere di allegazione sullo stesso gravanti con conseguente violazione del diritto di difesa del gestore." Inoltre, Vodafone ribadisce il rigetto della richiesta di annullamento/storno delle fatture emesse successivamente alla data di presentazione dell'istanza di definizione della controversia (31 ottobre 2011), per un importo totale di euro 14.501,58, in quanto non hanno costituito oggetto del tentativo di conciliazione.

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.



1) La domanda a) è da accogliere nei limiti e secondo le argomentazioni che seguono. In particolare, al fine di valutare la sussistenza del disservizio, si ritiene di fare riferimento al dettaglio del traffico di cui alle fatture che rilevano nel periodo ricompreso tra l'attivazione del contratto, intervenuta il 18 ottobre 2010, e la data di passaggio ad altro operatore, avvenuta l'11 ottobre 2011. Al riguardo, non può che accogliersi l'eccezione avanzata da Vodafone in ordine al traffico maturato nelle giornate del 6-7 dicembre 2010 e 2 marzo 2011, come riportato nelle fatture nn. AB00111186 e AB02709200. Da queste si evince, infatti, l'effettuazione di traffico, seppure limitata, che consente di escludere quanto affermato da parte istante in ordine all'isolamento di tutti i telefoni e al disservizio per le chiamate in entrata ed in uscita nelle giornate sopra indicate. Diversamente, si riconosce parzialmente quanto affermato dall'istante relativamente alla sussistenza del disservizio in costanza di rapporto contrattuale, che si ritiene di ricondurre alla fattispecie di irregolare e discontinua erogazione del servizio di cui all'art. 5, comma 2, della del. 73/11/CONS e non all'ipotesi di completa interruzione del servizio. Al riguardo, non può accogliersi, infatti, quanto eccepito da Vodafone in ordine al mancato adempimento da parte dell'utente dell'onere probatorio e dell'onere di allegazione sullo stesso gravanti con conseguente violazione del diritto di difesa del gestore. Infatti, l'operatore ha contestato quanto affermato da parte istante relativamente alle giornate del 6-7 dicembre 2010 e 2 marzo 2011, come sopra riportato, ma non ha provveduto ad alcuna contestazione in ordine ai disservizi relativi alle altre giornate interessate dai disservizi stessi, come da ricostruzione dell'utente. Giova richiamare, al riguardo, il punto III.4.2. della del. 276/13/CONS, che prevede espressamente: "il creditore della prestazione, tipicamente l'utente, dovrà limitarsi a dedurre l'esistenza del contratto fra le parti ed il suo contenuto, mentre il debitore della prestazione, cioè l'operatore, dovrà fornire la prova del proprio adempimento, perché, in mancanza, l'inadempimento o l'inesatto adempimento denunciati saranno confermati.". Alla luce di quanto sopra, pertanto, si ritiene di riconoscere in favore dell'istante l'indennizzo per l'irregolare e discontinua erogazione del servizio per l'intera durata del contratto. Al fine di calcolare tale indennizzo, occorre moltiplicare l'importo giornaliero di euro 2,50 previsto dall'art. 5, comma 2, della del. 73/11/CONS per il numero di giorni relativi alla durata del rapporto contrattuale, cioè 573 giorni, calcolati dal 18 marzo 2010, data di attivazione del contratto, all'11 ottobre 2011, data di avvenuto passaggio ad altro operatore. Da tale calcolo si ottiene un indennizzo pari ad euro 1.432,50. Tale indennizzo si considera applicato in misura unitaria in relazione alle varie utenze interessate, in quanto in virtù della natura del disservizio subito l'applicazione in misura proporzionale al numero di utenze risulterebbe contraria al principio di equità, ai sensi dell'art. 12,



comma 1, della del. 73/11/CONS. Tuttavia, l'indennizzo di euro 1.432,50 va moltiplicato per 2, rilevando disservizi relativi, oltre che alla linea voce, anche al servizio internet, ritenendosi esclusi i disservizi sul fax ed il centralino interrattivo, in quanto non fatti valere in sede di tentativo di conciliazione. Pertanto, l'importo complessivo dell'indennizzo per l'irregolare e discontinua erogazione del servizio, che si riconosce in favore dell'istante, risulta pari ad euro 2.865,00 (1432,50 euro X 2 disservizi).

- 2) Le domande b), c) e d) meritano una trattazione unitaria e sono da accogliere nei limiti e secondo le argomentazioni che seguono. In particolare, le motivazioni esposte al punto 1) conducono all'accoglimento dell'istanza di annullamento/storno e/o rimborso delle fatture emesse a partire dal 18 marzo 2010 sino all'11 ottobre 2011 (fatture nn. 8831347807 del 07/05/2010 di euro 2.602,25, 8821534801 del 08/07/2010 di euro 1.513,36, 8214102759 del 08/09/2010 di euro 2.407,42, 8208234505 del 06/11/2010 di euro 2381,89, AB00111186 del 06/01/2011 di euro 2594,11, AB02709200 del 08/03/2010 di euro 2.631,75, AB05362926 del 06/05/2011 di euro 2.992,32, AB08062040 del 06/07/2011 di euro 2882,03, AB10838957 del 07/09/2011 di euro 6.401,88, AB13663899 del 08/11/2011 di euro 1.093,4, per un importo complessivo delle fatture richiamate di euro 27.500,49), fatta eccezione del traffico maturato nelle richiamate fatture per un importo complessivo di euro 6.051,27, nonché degli accrediti già effettuati dall'operatore pari ad euro 4.864,88, come quantificato dall'istante nella memoria di replica. Pertanto la somma da riconoscere in favore dell'istante ai fini dell'annullamento/storno e/o rimborso risulta pari a euro 16.584,34 (differenza fra euro 27.500,49 e euro 6.051,27 + euro 4.864,88). Tale riconoscimento in favore dell'istante si ritiene comprensivo dell'indennizzo per il disagio subito dallo stesso per l'errata redazione delle fatturazioni e dell'azzeramento degli addebiti fatturati a titolo di recesso e disattivazione anticipata. Al riguardo, si precisa che i costi per recesso anticipato e di disattivazione anticipata non sono giustificati nelle fatture di riferimento (AB10838957 del 07/09/2011 e AB13663899 del 08/11/2011) e si sottolinea, peraltro, la prosecuzione della fatturazione da parte dell'operatore anche successivamente all'emissione di suddette fatture, confermando l'illegittimità degli addebiti per recesso e disattivazione anticipata.
- 3) La domanda è da accogliere. L'istante ha inviato, tramite raccomandata, un primo reclamo in data 25 giugno 2010, ricevuto dall'operatore il 6 luglio 2010. Successivamente, in data 25 agosto 2010, l'utente ha inviato, sempre mediante raccomandata, ulteriore reclamo, ricevuto da Vodafone il 30 agosto 2010. Dalla documentazione in atti non emerge alcun riscontro ai reclami da parte



dell'operatore. Pertanto, si ritiene di applicare l'art. 11, comma 2, della del. 73/11/CONS e di riconoscere in favore dell'istante l'indennizzo massimo di euro 300,00.

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 2.865,00 (duemilaottocentosessantacinque/00), a titolo di indennizzo per irregolare e discontinua erogazione del servizio, per i motivi di cui al punto 1);
 - II. euro 300,00 (trecento/00), a titolo di indennizzo per mancata risposta ai reclami, per i motivi di cui al punto 3).
3. La società Vodafone Omnitel X è tenuta, inoltre, ad annullare/stornare e/o rimborsare le fatture emesse a partire dal 18 marzo 2010 sino all'11 ottobre 2011 (fatture nn. 8831347807 del 07/05/2010, 8821534801 del 08/07/2010, 8214102759 del 08/09/2010, 8208234505 del 06/11/2010, AB00111186 del 06/01/2011, AB02709200 del 08/03/2010, AB05362926 del 06/05/2011, AB08062040 del 06/07/2011, AB10838957 del 07/09/2011, AB13663899 del 08/11/2011), fatta eccezione del traffico maturato nelle richiamate fatture per un importo complessivo di euro 6.051,27, nonché degli accrediti effettuati dall'operatore pari ad euro 4.864,88, riconoscendo in favore dell'istante ai fini dell'annullamento/storno e/o rimborso la somma di euro 16.584,34, per i motivi di cui al punto 2).
4. 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

