

Area Definizione delle controversie

DEFC.2016.7

Determinazione n. 7/2016

Tit. 2014.1.10.21.400

del 02/05/2016

**OGGETTO: DEFINIZIONE CONTROVERSIA XXX / VODAFONE ITALIA X**

La Responsabile del Servizio

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. 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. 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";



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.6372 – 527.6370 – 527.7664

email [definizionecontroversietlc@regione.emilia-romagna.it](mailto:definizionecontroversietlc@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)

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”;

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*”;

Viste le delibere Agcom nn. 4/10/CIR, 141/10/CIR, 80/12/CIR;

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;

CONSIDERATO QUANTO SEGUE

## **1. La posizione dell’istante**

L’istante lamenta di aver subito l’interruzione del servizio da parte di Vodafone Italia X (di seguito Vodafone). In particolare, nell’istanza introduttiva del procedimento e nel corso dell’audizione, l’istante dichiara quanto segue:

- dal giorno 11.11.2013 al giorno 19.11.2013 compreso il servizio di fonia ed il servizio internet, relativi all’utenza fissa principale XXX e alle altre utenze fisse oggetto del contratto avente codice cliente n. 6.124326, sono stati interrotti senza preavviso pur a fronte del regolare pagamento delle fatture da parte della società istante;
- il 14 ed il 18 novembre 2013 l’utente ha segnalato per iscritto il disservizio all’operatore e successivamente ha avanzato, sempre per iscritto, richiesta di risarcimento danni, senza ricevere alcun riscontro.

In base a tali premesse, l’utente richiede:

- a) il risarcimento del danno conseguente all’interruzione del servizio, quantificato in euro 25.000,00.

## **2. La posizione dell’operatore**

Vodafone chiede il rigetto della domanda dell'istante in quanto, dalla fattura n. AD18436830 del 27-12-2013, avente periodo di competenza 24-10-13/23-12-13, risulta che l'istante ha usufruito del servizio generando traffico telefonico in uscita.

### **3. Motivazione della decisione**

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, la richiesta formulata dalla parte sub a) può essere parzialmente accolta come di seguito precisato.

L'istante lamenta l'interruzione dei servizi relativi ai numeri di rete fissa subita dall'11 al 19 novembre 2013, a fronte della regolarità e continuità che dimostra di aver osservato nel pagamento delle fatture emesse dall'operatore Vodafone in relazione al contratto con quest'ultimo in essere e che risulta confermata dallo stesso operatore. L'istante dimostra inoltre di aver segnalato tempestivamente il disservizio per iscritto all'operatore attraverso due comunicazioni datate 14 e 18 novembre 2013, oltre alle ulteriori segnalazioni che riferisce di aver fatto telefonicamente. In presenza di contestazioni da parte dell'utente in ordine alla interruzione dei servizi contrattualmente pattuiti e di tempestive segnalazioni attraverso cui l'operatore ha potuto avere contezza dell'intervenuto disservizio, è onere del gestore dare prova del corretto adempimento degli obblighi assunti al fine di garantire la corretta erogazione del servizio. Sussiste infatti una responsabilità contrattuale per inadempimento in capo al gestore ai sensi dell'articolo 1218 c.c. quando lo stesso non provveda a fornire il servizio con continuità ed efficienza, in conformità a quanto previsto dalla direttiva generale di cui alla delibera Agcom n. 179/03/CSP, che prevede l'obbligo degli operatori di fornire i servizi "in modo regolare, continuo e senza interruzioni" (articolo 3, comma 4), e dalla propria carta dei servizi. Nello specifico, Vodafone si è limitata a dichiarare che la "costante e regolare fornitura" del servizio è "comprovata dal traffico telefonico presente sulla fattura n. AD18436830 afferente il periodo di fatturazione 24.10.2013-23.12.2013". Tale considerazione appare inidonea a dimostrare il corretto adempimento in capo all'operatore, in quanto sotto questo profilo è consolidato l'orientamento giurisprudenziale, secondo cui l'emissione della bolletta non costituisce un negozio di accertamento, idoneo a rendere certa ed incontestabile l'entità periodica della somministrazione, ma solo un atto unilaterale di natura contabile diretto a comunicare all'utente le prestazioni già eseguite secondo la conoscenza ed il convincimento dell'operatore telefonico; la fattura resta dunque rettificabile in caso di divergenza con i dati reali (Cass. Civ. sez. III, 17 febbraio 2006, n. 947). Nessuna prova di ordine tecnico attestante inequivocabilmente la regolare fornitura del servizio è stata data dall'operatore e di conseguenza, a fronte del malfunzionamento/interruzione della linea lamentato dall'utente, il

disservizio è da imputarsi esclusivamente alla responsabilità dell'operatore, con conseguente corresponsione di un indennizzo in favore dell'utente (v. *ex multis* delibera Agcom n. 4/10/CIR, 141/10/CIR, 80/12/CIR). Si evidenzia, *ad abundantiam*, che la fattura depositata dall'operatore non contiene solo quelle "chiamate in uscita" che secondo Vodafone sono atte a dimostrare la "costante e regolare fornitura" del servizio. A titolo puramente esemplificativo si vedano le voci di traffico che figurano a pag. 131 della fattura in relazione all'utenza fissa principale XXX: poiché si riferiscono solamente a chiamate effettuate tra numeri interni (e infatti compaiono sotto la voce "Intranet") e non a chiamate verso numeri locali e/o esterni e sono peraltro tutte di durata minima, esse non sono idonee a costituire nemmeno un indizio univoco della regolare fornitura del servizio – voce - da parte dell'operatore. Si evidenzia inoltre che nessuna deduzione è stata svolta dal gestore in merito alla lamentata interruzione del servizio internet e che lo sconto che Vodafone riferisce di aver applicato in fattura, per complessivi euro 2.033,61, non è stato imputato al riconoscimento di un ristoro per il pregiudizio subito in conseguenza dell'intervenuta interruzione, ma trova causa – come lo stesso operatore ammette – nello "spirito di fidelizzazione" verso il cliente e viene espresso, appunto, attraverso lo storno di singole voci di costo inerenti, per esempio, canoni o contributi. Le considerazioni svolte da Vodafone non possono quindi trovare accoglimento. Alla luce di quanto esposto la domanda appare fondata e l'utente ha diritto all'indennizzo per ogni giorno di indebita interruzione. A tal fine deve tenersi presente che, sebbene in linea teorica non sia possibile richiedere il risarcimento dei danni poiché l'Autorità non ha il potere di accertarli essendo la pronuncia di definizione della controversia vincolata nel suo contenuto unicamente alla condanna dell'operatore al rimborso (o storno) di somme non dovute e alla liquidazione d'indennizzi (art. 19, comma 4 del Regolamento), la domanda sub a) risulta accoglibile se intesa come richiesta di ristoro del pregiudizio subito, che può essere soddisfatta con gli indennizzi contrattuali liquidabili in sede di definizione. Chiariscono infatti le Linee Guida Agcom di cui alla delibera 276/13/CONS, al punto III.1.3, che "se nell'istanza è formulata esclusivamente una richiesta di risarcimento danni, in applicazione di un criterio di efficienza e ragionevolezza dell'azione, essa può essere interpretata come richiesta di accertamento di un comportamento illegittimo da parte dell'operatore e del conseguente diritto all'indennizzo, a prescindere dal *nomen juris* indicato dalla parte, la quale poi potrà naturalmente rivolgersi all'Autorità ordinaria per ottenere anche la liquidazione dell'eventuale maggior danno". Pertanto in relazione alla descritta condotta di Vodafone si ritiene applicabile l'art. 5, comma 1 del Regolamento indennizzi specificatamente dedicato all'interruzione del servizio: Vodafone dovrà corrispondere un indennizzo giornaliero pari ad euro 20,00 (calcolato moltiplicando l'indennizzo di euro 5,00 per il servizio voce ed il servizio internet interessati,

ulteriormente moltiplicato per due in considerazione del tipo affari delle utenze, come previsto dal comma 2 dell'art. 12 del citato Regolamento indennizzi) per il periodo di 9 gg. che intercorre tra l'11.11.2013 e il 19.11.2013, per l'importo complessivo di euro 180,00. Si è ritenuto di calcolare l'indennizzo in misura unitaria in ossequio a quanto previsto dalle citate Linee Guida al punto III.5.3, secondo cui "in caso di titolarità di più utenze l'indennizzo è calcolato in misura unitaria qualora l'applicazione in misura non unitaria risulti contraria al principio di equità".

#### DETERMINA QUANTO SEGUE

1. Accoglie parzialmente l'istanza di XXX nei confronti di Vodafone Italia X per le motivazioni di cui in premessa.
2. La società Vodafone Italia 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 180,00 (centottanta/00) a titolo di indennizzo per l'interruzione del servizio.
3. La società Vodafone Italia X è tenuta, altresì, a comunicare a questo ufficio l'avvenuto adempimento alla presente determina 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 determina è notificata alle parti e pubblicata sul sito web del Corecom e dell'Autorità.

La Responsabile del Servizio

Dott.ssa Patrizia Comi