

Area Definizione delle controversie

DETERMINAZIONE

Determinazione n. 3/2014

DEFC.2014.3

Tit. 2013.1.10.21.684

del 5/09/2014

**OGGETTO: DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA TRA X E VODAFONE OMNITEL B.V. -  
TELETU**

LA RESPONSABILE DEL SERVIZIO CORECOM

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;



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. 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";

VISTE le del. Agcom nn. 276/13/CONS, 59/06/CIR, 77/07/CIR, 86/07/CIR, 88/07/CIR, 89/07/CIR, 121/07/CIR, 2/08/CIR, 11/08/CIR, 30/08/CIR, 36/08/CIR, 38/08/CIR, 53/08/CIR, 65/08/CIR, 75/08/CIR, 21/10/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 ha lamentato il mancato ripristino del servizio voce e ADSL da parte della società Vodafone Omnitel B.V. - Teletu (di seguito Vodafone-Teletu) e l'emissione di fatture in assenza di servizio. In particolare, nell'istanza introduttiva del procedimento e nel corso dell'audizione, l'istante ha dichiarato quanto segue:

- di non avere linea telefonica e connessione ADSL a partire dal 2 dicembre 2010 e di avere segnalato il malfunzionamento nella stessa data;
- di avere ricevuto, in data 29 dicembre 2010, una telefonata da parte di un'operatrice Vodafone-Teletu con cui si anticipava l'invio di un successivo sms informativo della



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)

- chiusura della richiesta di intervento e si fornivano rassicurazioni rispetto al ripristino del servizio;
- di avere effettuato una nuova segnalazione di guasto in data 2 gennaio 2011;
  - di avere ricontattato l'operatore dopo un mese e di avere scoperto che la segnalazione del 2 gennaio 2011 era stata chiusa in data 14 gennaio 2011, senza comunicazione al riguardo e senza ripristino del servizio;
  - di avere sospeso i pagamenti delle bollette dal febbraio 2011 e di avere attivato un'utenza mobile con altro operatore;
  - di avere avanzato richiesta di migrazione nel mese di dicembre 2011 e che l'utenza fissa interessata è migrata nel gennaio 2012.

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

- a) il risarcimento del danno pari ad euro 2,50 al giorno per mancata erogazione dei servizi voce e ADSL per un totale di 395 giorni;
- b) il rimborso della fattura pagata e riferita al periodo di mancata erogazione dei servizi;
- c) il rimborso del contratto della linea mobile attivata per ovviare alla mancanza di Vodafone Omnitel B.V. – Teletu e delle fatture della stessa;
- d) il rimborso delle spese di migrazione pari ad euro 96,80.

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

Vodafone Omnitel B.V. – Teletu, con propria memoria, contesta e chiede il rigetto di quanto richiesto dall'istante; afferma che i disservizi lamentati dall'utente sono imputabili non a negligenza del gestore, ma a lavori di ampliamento e che l'utente avrebbe dovuto rivolgersi ad altro operatore, cosa avvenuta solo nel dicembre 2011; dichiara la sussistenza di un insoluto complessivo pari ad euro 493,71.

## **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.



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)

- a) Preliminarmente, occorre chiarire che la richiesta *sub a)*, ai sensi del punto III.1.3 della del. Agcom 276/13/CONS, in applicazione di criteri di efficienza e ragionevolezza dell'azione, è da interpretarsi 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.

Dalla documentazione in atti, in particolare dalle schermate depositate dall'operatore, risulta che in data 2 dicembre 2010 è stato segnalato da X un disservizio con dicitura "Disconnessioni frequenti", che risulta chiuso in data 29 dicembre 2010. Inoltre, in data 5 gennaio 2011 veniva segnalato lo stesso disservizio da parte dell'istante, che veniva chiuso da Vodafone-Teletu in data 14 gennaio 2011. Dopo il 14 gennaio, nessuna segnalazione risulta avanzata da parte dell'utente, il quale provvedeva ad attivare un'utenza mobile. Inoltre, secondo quanto confermato da entrambe le parti, nel mese di dicembre 2011 l'istante richiedeva la migrazione ad altro operatore.

Con riferimento alla richiesta di indennizzo per la mancata erogazione dei servizi voce e ADSL, a partire dal 2 dicembre 2010 e fino al dicembre 2011, la stessa può essere accolta, ma con alcune limitazioni e precisazioni. Giova innanzitutto richiamare quanto più volte ribadito dall'Autorità in materia di irregolare funzionamento e di ritardo nella soluzione del malfunzionamento: "Gli operatori devono fornire i servizi in modo regolare, continuo e senza interruzioni, nel rispetto delle previsioni normative e contrattuali e in caso di disservizio devono tempestivamente procedere a risolvere le problematiche riscontrate, secondo le tempistiche indicate nelle Condizioni contrattuali. Ne consegue che in tutti i casi di malfunzionamento di un servizio di comunicazione elettronica, allorquando l'utente non può pienamente godere, con le modalità prescelte, del servizio promesso e acquistato e l'operatore non risolve la situazione nel rispetto dei termini previsti dal contratto nonché dalla normativa sugli standard di qualità, lo stesso ha diritto ad un indennizzo per tutti i giorni di disservizio (escluso il numero di giorni previsti per la soluzione), a meno che l'operatore non dimostri che il ritardo sia dipeso da causa a lui non imputabile, secondo il disposto dell'art. 1218 c.c., per esempio perché addebitabile all'utente stesso ovvero dipendente da cause tecniche non derivanti da



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)

colpa del gestore. In questi casi peraltro il gestore deve anche fornire la prova di aver adeguatamente informato l'utente delle difficoltà incontrate nella soluzione del disservizio non è da ritenersi sufficiente un mero richiamo "formale" ai motivi tecnici, bensì l'utente deve essere messo in grado di comprendere quanto accaduto, così da poter scegliere se recedere dal contratto." (cfr del. Agcom nn. 59/06/CIR, 77/07/CIR, 86/07/CIR, 88/07/CIR, 89/07/CIR, 121/07/CIR, 2/08/CIR, 11/08/CIR, 30/08/CIR, 36/08/CIR, 38/08/CIR, 53/08/CIR, 65/08/CIR, 75/08/CIR, 21/10/CIR).

Secondo quanto rilevato dal gestore, i disservizi lamentati dell'utente sono imputabili non a negligenza dell'operatore, ma a "lavori di ampliamento" e l'utente avrebbe dovuto rivolgersi ad altro operatore, cosa avvenuta solo nel dicembre 2011. Al riguardo, si ritiene che l'operatore non ha fornito la prova di aver adeguatamente informato l'utente delle difficoltà incontrate nella soluzione del disservizio, non consentendo all'utente di potere scegliere se recedere dal contratto. In particolare, non si ritiene sufficiente in tal senso il contenuto della comunicazione che l'operatore assume di avere inviato all'utente il 28 dicembre 2010, come riportato nella memoria agli atti. Tuttavia, non può non rilevarsi il fatto che l'utente ha sospeso i pagamenti delle fatture ed ha atteso, dal gennaio 2011 al dicembre 2011, prima di provvedere alla richiesta di migrazione ad altro operatore. Ciò premesso, si ritiene di riconoscere un indennizzo per interruzione del servizio per motivi tecnici, dal 2 dicembre 2010 (data di inizio del disservizio) al 14 gennaio 2011 (data di chiusura del secondo ticket tecnico senza avere fornito adeguata informazione all'utente), per un totale di 43 giorni. Facendo applicazione dell'art. 5, comma 1, del "Regolamento indennizzi", che prevede la corresponsione di euro 5,00 per ogni giorno di ritardo, si individua un indennizzo pari ad euro 215,00, che va moltiplicato per i due servizi voce e ADSL. L'indennizzo complessivo, pertanto, ammonta ad euro 430,00 (215,00 X 2).

- b) Con riferimento alla richiesta di rimborso della fattura pagata e riferita al periodo di mancata erogazione dei servizi, si ritiene di accoglierla. Pertanto, si riconosce in favore dell'istante il rimborso della fattura n. 23701459058 pari ad euro 69,46.



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)

- c) Si ritiene di rigettare la richiesta di rimborso per l'attivazione di una linea mobile al fine di ovviare alla mancanza di Vodafone Omnitel B.V. – Teletu e di rimborso delle fatture della stessa, in quanto rientranti in una eventuale richiesta di risarcimento dei danni che esula da questa sede.
- d) Per le stesse motivazioni di cui al capo c), si rigetta la richiesta di rimborso delle spese di migrazione.

DETERMINA QUANTO SEGUE

1. Accoglie parzialmente l'istanza di X nei confronti della società Vodafone B.V. - Teletu per le motivazioni di cui in premessa.
2. La società Vodafone B.V. - Teletu 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 430,00 (quattrocentotrenta/00) a titolo di indennizzo per interruzione dei servizi per motivi tecnici non adeguatamente comunicati;
  - II. euro 69,46 (sessantanove/46) a titolo di rimborso della fattura n. 23701459058 pagata nel periodo di mancata erogazione dei servizi.
3. Si rigettano le ulteriori domande.
4. La società H3G Spa 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.



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)

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.

La Responsabile del Servizio CORECOM

Dott.ssa Primarosa Fini



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)