

*Co.Re.Com. Cal./BA*

DELIBERAZIONE N. 205

Oggetto: DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA -Rao xxx /VODAFONE Omnitel xxx..

## IL COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI

Nella seduta del giorno 18 ottobre 2012, volta presso la sede del Consiglio Regionale della Calabria, via Cardinale Portanova Reggio Calabria, in cui sono presenti:

Prof. Alessandro Manganaro Presidente  
Prof. Carmelo Carabetta Componente  
Dott. Gregorio Corigliano Componente

e Avv. Rosario Carnevale, Direttore del Co.Re.Com. Calabria;

Visti:

la legge 31 luglio 1997, n. 249, "Istituzione dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e norme sui sistemi delle telecomunicazioni e radiotelevisivo", in particolare l'art. 1, comma 6, lett. a), n. 14;

la legge 14 novembre 1995, n. 481, "Norme per la concorrenza e la regolazione dei servizi di pubblica utilità. Istituzione delle Autorità di regolazione dei servizi di pubblica utilità";

il Regio Decreto 16 marzo 1942, n. 262, di approvazione del testo del Codice civile;

l'art. 84 del decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259, "Codice delle comunicazioni elettroniche";

la legge della Regione Calabria 22 gennaio 2001, n. 2, "Istituzione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni- Co.Re.Com." e ss.mm. e ii.;

la propria deliberazione n. 5 del 10 giugno 2009, recante: "Regolamento interno di organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni";

la deliberazione dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni n. 173/07/CONS., "Regolamento in materia di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti" e ss.mm. e ii.;

la deliberazione dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni n. 73/11/CONS., "Approvazione del regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti ed

operatori e individuazione delle fattispecie di indennizzo automatico" ai sensi dell'articolo 2, comma 12, lett. g), della legge 14 novembre 1995, n.481;

la deliberazione dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni n. 274/07/CONS., Modifiche ed integrazioni alla delibera 4/06/CONS Modalità di attivazione, migrazione e cessazione nei servizi di accesso;

l'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;

la Convenzione per l'esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni, sottoscritta tra l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni ed il Co.Re.Com. Calabria in data 16 dicembre 2009 ed, in particolare, l'art. 4, comma 1, lett. e);

la deliberazione dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni n. 179/03/CSP, all. A, "Direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni";

l'istanza del 27 aprile 2012, rubricata al prot. Co.Re.Com. Calabria n. 20153, con cui il signor Rao xxx ha chiesto l'intervento per la definizione della controversia in essere con la Società Vodafone Italia ai sensi degli artt. 14 e ss. del Regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti, approvato con delibera 173/07/Cons. e ss. mm. e ii.;

la nota del 3 maggio 2012, prot. n.20786, con cui il Responsabile del procedimento istruttorio ha comunicato alle parti, ai sensi dell'art. 15 del summenzionato Regolamento, l'avvio del procedimento finalizzato alla definizione della deferita controversia;

gli atti del procedimento e la documentazione acquisita nel corso dell'istruttoria;

Considerato quanto segue:

### **Oggetto della controversia e risultanze istruttorie**

Il signor Rao xxx, ha promosso dinanzi al Co.Re.Com. Calabria procedimento di Conciliazione contro l'operatore telefonico Vodafone in data 7 marzo 2012 avente ad oggetto: "addebito somme in contestazione, inadempimento contrattuale". A seguito della mancata conciliazione, l'utente introduceva il presente contenzioso, rappresentando :

- 1) di aver aderito nel mese di settembre 2010 alla proposta "Vodafone casa internet e telefono flat";
- 2) che, il servizio non ha mai funzionato ma la Vodafone ha continuato ad addebitare lo stesso i costi delle fatture sul suo conto corrente;
- 3) che a seguito delle varie richieste di mancato funzionamento, intervenivano più volte i tecnici della Vodafone al fine di risolvere i problemi legati al disservizio lamentato;
- 4) che l'utente a seguito della mancata risoluzione dei problemi, ha annullato la disponibilità di addebito delle fatture direttamente sul proprio conto corrente;
- 5) che successivamente, in data 15 maggio 2011, la Vodafone ha inviato all'utente formale comunicazione di recesso dal contratto a causa del mancato pagamento del servizio.

Successivamente all'avvio del procedimento, avvenuto in data 3 maggio 2012, le due parti producevano memorie e/o documenti. In particolare l'operatore Vodafone, nel rispetto dei termini assegnati con l'avvio del procedimento, in data 19 giugno 2012 produceva memorie difensive con le quali contestava le domande dell'istante, eccependo in particolare:

- 1) che dalla bolletta allegata risulta traffico almeno sino al mese di dicembre 2011;
- 2) che a seguito delle lamentele dell'utente, Vodafone emetteva nota di credito per l'importo di euro 213,47, a storno delle fatture emesse dal mese di febbraio 2011 in poi; avanzando anche richiesta di proposta transattiva con la corresponsione della somma di euro 150,00 (centocinquanta/00).

Con memoria di replica del 25 giugno 2012, l'istante contestava le affermazioni della memoria di Vodafone e in particolare sul punto relativo alla proposta transattiva specificava che la Vodafone riconosceva, attraverso l'emissione della nota di credito tutti i disagi patiti dall'utente, e che alla proposta di transazione si sarebbe dovuto dare seguito solo in caso di accettazione. L'utente precisa inoltre che i tecnici del servizio Vodafone sono intervenuti più volte al fine di risolvere il problema dell'utenza xxx, ma che questa non ha mai funzionato.

Le connessioni imputate all'utente non fanno riferimento al numero fisso, bensì a quello mobile che tra l'altro presentava notevoli problemi di velocità e connessioni per problemi tecnici.

## Motivi della decisione

### 1. In tema di rito.

Preliminarmente, si osserva che l'istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall'art. 14 del Regolamento ed è pertanto procedibile. Si rammenta, altresì, che ai sensi dell'art. 19, comma 4, del Regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti, l'oggetto della pronuncia esclude ogni richiesta risarcitoria, giacché è limitato agli eventuali indennizzi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, nonché nei casi individuati dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità.

Per quanto sopra evidenziato, ne consegue che la domanda di risarcimento danni, avanzata dal sig. Rao, debba intendersi come domanda di condanna di Vodafone al pagamento di un indennizzo, quale conseguenza delle contestazioni oggetto del presente procedimento.

Tuttavia, resta salvo il diritto dell'utente di rivolgersi all'Autorità giudiziaria ordinaria per il maggior danno. Si deve, altresì, dar conto del comportamento delle parti nella fase procedimentale: entrambe le parti hanno aderito all'udienza di conciliazione.

L'udienza di discussione per il presente ricorso non si è tenuta, in quanto non è stata richiesta espressamente dalle parti e non è stata ritenuta necessaria ai fini dell'odierna decisione.

### 2. Riguardo al merito

La domanda è parzialmente fondata e pertanto merita parziale accoglimento.

Occorre meglio precisare, al fine di valutare la posizione del signor Rao xxx nei confronti dell'operatore Vodafone, che lo stesso, non avendo avuto esito positivo il tentativo di conciliazione, introduce l'odierna istanza di definizione della controversia, chiedendo il risarcimento del danno per il disservizio occorso dal 14 settembre 2010 al 15 maggio 2011, asserendo che per tutto il periodo indicato il servizio richiesto non ha mai funzionato. Circostanza peraltro non smentita dalla Vodafone, la quale fa delle precisazioni sul funzionamento del servizio per il periodo intercorrente tra il mese di settembre al dicembre 2010. Ovvero asserisce l'operatore che *"almeno fino al mese di dicembre 2010 l'utenza intestata al sig. Rao ha funzionato correttamente"*. Il tutto si evince dalla bolletta allegata agli atti, dalla quale, sempre a detta di Vodafone, risulta del traffico internet. Dall'esame della fattura indicata, si desume del traffico internet, mentre nulla per quanto riguarda

iltraffico voce. Appare opportuno richiamare anche ai fini della determinazione del periodo indennizzabile, la comunicazione in atti prodotta sempre dalla Vodafone e inviata all'utente in data 27 febbraio 2012 del seguente tenore: *"in riferimento alla sua segnalazione, La informiamo che abbiamo provveduto a regolarizzare la situazione amministrativa...tramite nota di credito....le comunichiamo la nostra disponibilità ad una definizione bonaria"*, offrendo tra l'altro la somma di Euro 150,00. Proposta non accettata dall'utente e alla quale segue raccomandata a/r di risoluzione del contratto per inadempimento.

Tuttavia, la società Vodafone Italia non ha fornito alcun elemento probatorio in ordine alla corretta e regolare gestione del cliente, non ha addotto alcuna motivazione tecnico-giuridica relativamente al mancato funzionamento della linea, nonché alla mancata riparazione del guasto nei termini contrattualmente previsti; né all'imputabilità dei ritardi nella riparazione a cause di forza maggiore o eventi non attribuibili a Vodafone Italia.

Occorre ancora precisare che in data 5 ottobre 2012, protocollo n. 43476 del 8 ottobre 2012, questo Co.Re.Com. ha ricevuto nota difensiva da parte del legale dell'utente, tardiva rispetto al termine assegnatogli. La memoria deve pertanto essere dichiarata irricevibile, e di essa non può tenersi conto ai fini della decisione del presente procedimento.

## 2.1 Sulla richiesta di malfunzionamento dei servizi o

L'utente riferisce di aver subito numerosi disagi dopo aver sottoscritto il contratto di fornitura con la Vodafone Italia "Vodafone Casa Internet e telefono flat Ovunque" per la propria abitazione. In particolare, impossibilità di ricevere telefonate sulla propria linea telefonica e, successivamente, disabilitazione completa della stessa (cfr. missiva inviata da Vodafone all'utente relativa alla risoluzione del contratto per inadempimento), chiedendo a tal fine un indennizzo *"per il disservizio reso dal 14/09/2010 al 15/05/2011"*. Per tale richiesta, occorre richiamare l'art. 3 comma 4 della Delibera n. 179/03/CSP, secondo cui i servizi sono offerti dagli organismi di telecomunicazioni in modo regolare, continuo e senza interruzione. Pertanto, a fronte dei lamentati disservizi, spetta all'operatore provare di aver fornito i servizi in modo regolare, continuo e senza interruzioni e di essere tempestivamente intervenuto per risolvere le problematiche.

Detto quanto sopra, l'operatore Vodafone, nel caso in questione, non ha fornito tale prova, né che il malfunzionamento sia dipeso da causa allo stesso non imputabile, ex art. 1218 c.c., sicché deve esserne dichiarata la responsabilità esclusiva per inadempimento alle obbligazioni contrattualmente assunte. Quanto alla misura e all'intervallo di tempo indennizzabile, richiamate le considerazioni svolte in precedenza sul ricorso ai parametri indennizzatori introdotti dalla Delibera n.73/11/CONS, si ritiene pertinente l'art.5 della Delibera citata, rubricato -indennizzo per malfunzionamento del servizio-, che al comma 1, stabilisce *"un indennizzo giornaliero pari a € 5,00 per ogni giorno di interruzione per motivi tecnici, l'importo deve essere considerato nella misura del doppio per ogni giorno di interruzione in quanto lo stesso comma prevede che tale indennizzo sarà dovuto per ciascun servizio non accessorio"* (applicabile nel caso de quo all'utenza del signor Rao, considerato che il contratto stipulato prevedeva servizio di telefonia fissa e servizi internet/adsl). Inoltre, prendendo in esame i numeri per i quali viene contestato il disservizio che sono sia l'utenza fissa che l'utenza mobile, si deve fare riferimento all'art. 12 comma 1 della delibera citata, che enuncia *"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"*.

Veniamo ora al calcolo del numero dei giorni da indennizzare. Per i motivi in merito esposti, non avendo fornito l'utente la data esatta in cui tali disservizi hanno cominciato a manifestarsi, né la loro durata e avendo come unica data utile di reclamo del disservizio lamentato dall'utente, la lettera allegata dalla Vodafone e risalente al mese di dicembre 2010 (unica segnalazione prodotta dalle parti, come data di prima segnalazione di disservizio), nonché fattura con traffico internet incluso,

l'indennizzo deve essere calcolato dal 1 dicembre 2010, al 15 maggio 2011, data di completa interruzione di fornitura del servizio. Così pertanto:

- € 5,00 giornalieri per complessivi 113 giorni lavorativi x 2, per un importo complessivo di Euro 1.130,00 (millecentotrenta/00).

#### 4. Sulle spese di procedura

La possibilità di riconoscere il rimborso delle spese necessarie per l'espletamento della procedura, liquidate secondo criteri di equità e proporzionalità, è previsto dall'articolo 19, comma 6, del Regolamento, che sancisce inoltre che nel determinare rimborsi ed indennizzi si tenga conto *"del grado di partecipazione e del comportamento assunto dalle parti anche in pendenza del tentativo di conciliazione"*. Avendo la Vodafone partecipato attivamente in tutte le fasi del contenzioso, si ritiene congruo liquidare al signor Rao xxx l'importo di euro 50,00 (cinquanta /00) a titolo di rimborso spese della procedura di conciliazione e della procedura di definizione.

Per tutto quanto sopra esposto,

CONSIDERATO che la domanda proposta dal signor Rao xxx merita accoglimento;

RITENUTO che la liquidazione dell'indennizzo per il malfunzionamento del servizio è quantificato secondo i requisiti dettati dalla delibera n. 73/11/Cons. art.5, comma 1, in Euro 1.130,00 (millecentotrenta /00).

RITENUTO inoltre, per quanto concerne le spese di procedura, alla luce dei criteri generalmente seguiti da questo Comitato, nonché sulla base di quanto dettagliato in atto, che sia congruo riconoscere al signor Rao xxx un importo onnicomprensivo di euro 50,00 (cinquanta /00);

RITENUTO infine che gli indennizzi e/o i rimborsi riconosciuti dall'Autorità all'esito della procedura, devono soddisfare, ai sensi dell'art. 84 del Codice delle comunicazioni elettroniche, il requisito dell'equità e pertanto tenere indenne l'istante dal decorso del tempo necessario alla definizione della procedura;

Vista la proposta di decisione del Direttore del Co.Re.Com., Avv. Rosario Carnevale, resa ai sensi dell'art. 19 del Regolamento in materia di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti;

Udita la relazione del Presidente di questo Comitato, Prof. A. Manganaro, nell'odierna seduta;  
All'unanimità dei voti espressi nelle forme di legge

#### DELIBERA

L'accoglimento parziale dell'istanza presentata dal signor Rao xxx, per il che la società Vodafone Omnitel xxx. è tenuta a corrispondere a favore dell'istante mediante assegno o bonifico bancario, le seguenti somme:

- 1) l'indennizzo per il malfunzionamento del servizio calcolato dal 1 dicembre 2010 al 15 maggio 2011, per complessivi 113 giorni lavorativi x 2, per un importo complessivo di Euro 1.130,00 (millecentotrenta /00);
- 2) la società Vodafone Omnitel è tenuta a riconoscere a favore dell'istante un rimborso spese di procedura, pari ad Euro 50,00 (cinquanta/00);

- 3) Le somme così determinate a titolo di indennizzo e/o di rimborso dovranno essere maggiorate della misura corrispondente all'importo degli interessi legali calcolati a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di risoluzione della controversia;
- E' fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale maggior danno subito, come previsto dall'art. 19, comma 5, del Regolamento in materia di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti, approvato con deliberazione Agcom n. 173/07/CONS.;
  - Come disposto dall'art. 19, comma 3, del Regolamento suindicato "il provvedimento di definizione della controversia costituisce un ordine dell'Autorità ai sensi dell'art. 98, comma 11 del D. Lgs. 1 agosto 2003, n. 259";
  - La presente delibera è notificata alle parti e pubblicata nel Bollettino Ufficiale e sul sito web dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e sul sito web del Co.Re.Com. Calabria, assolvendo in tal modo ad ogni obbligo di pubblicazione, ai sensi dell'art. 32, comma 1, della legge n. 69/2009;
  - La società Vodafone Omnitel N.V. è tenuta a comunicare a questo Co.Re.Com. l'avvenuto adempimento alla presente delibera entro il termine di sessanta (60) giorni dalla notificazione della medesima.

Ai sensi dell'art. 135, comma 1, lett. b) del Codice del processo amministrativo, approvato con D. Lgs. luglio 2010, n. 104, il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio, in sede di giurisdizione esclusiva.

Ai sensi dell' art. 119 dell'anzidetto Codice il termine per ricorrere avverso il presente provvedimento è di (60) sessanta giorni dalla notifica del medesimo.

#### **I Componenti**

f.to Prof. Carmelo Carabetta

f.to Dott. Gregorio Corigliano

#### **Il Presidente**

f.to Prof. Alessandro Manganaro

#### **V. Il Direttore del Co.Re.Com.**

f.to Avv. Rosario Carnevale