

CO.RE.COM. ABRUZZO
Comitato Regionale per le Comunicazioni

Deliberazione n. 31 del 18 luglio 2014

OGGETTO: Definizione della controversia GU14 n° 4/14 [REDACTED] Vodafone Omnitel B. V. Teletu.

L'anno duemilaquattordici il giorno 18 del mese di luglio alle ore 12.00, presso la sede del Co.Re.Com. in L'Aquila, si è riunito il Comitato Regionale per le Comunicazioni, così costituito:

		Pres.	Ass.
Presidente	Filippo Lucci		
Componenti	Alberto Capo		
	Nazario Cotturone		
	Alfredo D'Alessandro		
	Chiara D'Onofrio		

IL COMITATO

VISTA la L. n. 481/1995 "Norme per la concorrenza e la regolazione dei servizi di pubblica utilità. Istituzione delle Autorità di regolazione dei servizi di pubblica utilità";

VISTA la L. n. 249/1997 "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. 84 del D.lgs 259/1993, recante il "Codice delle comunicazioni elettroniche";

VISTA la L.R. 24 agosto 2001 n. 45, con la quale è stato istituito, presso il Consiglio Regionale, il Comitato Regionale per le Comunicazioni (Corecom), per lo svolgimento delle funzioni di governo, di garanzia e controllo in tema di comunicazione;

VISTA la delibera AGCOM 173/07/CONS "Regolamento in materia di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti" e successive modifiche ed integrazioni;

VISTA la Delibera AGCOM 73/11/CONS relativa al Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti ed operatori;

VISTE le linee guida relative all'attribuzione delle deleghe ai Corecom in materia di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche, approvate con Delibera AGCOM 276/13/CONS;

VISTO 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 04 dicembre 2008;

VISTA la convenzione per l'esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni sottoscritta tra l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, il Presidente della Giunta regionale ed il Presidente del Corecom Abruzzo in data 01 aprile 2011;

VISTA l'istanza di definizione presentata al Corecom Abruzzo ai sensi dell'art. 14 e ss. Delibera AGCOM 173/07/CONS del [REDACTED] datata 08/01/2014, spedita entro i termini di cui all'art. 14, c. 2, della Del. n. 173/07/CONS, ed acquisita in data 09/01/2014 al prot. n. 363 del Corecom Abruzzo;

VISTO che con la suddetta istanza l'utente ha instaurato un procedimento di definizione della controversia avverso la società Vodafone Omnitel B.V. ex artt. 14 e ss. delibera AGCOM 173/07/CONS, nei cui confronti lamenta il malfunzionamento del servizio perpetratosi dall'aprile 2013 e risolto solo a partire da aprile 2014, chiedendo la condanna dell'operatore come descritto di seguito:

- a) Il rimborso delle fatture comunque corrisposte nonostante la mancata fruizione del servizio di seguito elencate: [REDACTED] del 26/08/2013 pari ad euro 46,59, 23727070837 del 26/10/2013 pari ad euro 10,50, 23728315638 del 26/12/2013 pari ad euro 4,27, 23729546367 del 26/02/2014 pari ad euro 42,91 e 23730763948 del 26/04/2013 pari ad euro 49,21;
- b) La refusione dell'indennizzo previsto dalla delibera 73/11 dell'Agcom pari ad euro 5,00 per ogni giorno di malfunzionamento;

VISTA la nota del 13/01/2014, prot. n. 630 con la quale l'Ufficio di Supporto al Corecom ha comunicato alla parti, ai sensi dell'art. 15 comma 2, l'avvio di un procedimento istruttorio finalizzato alla definizione della deferita controversia, invitando le parti a presentare memorie e depositare documenti entro il termine di 45 giorni dal ricevimento della medesima nota ed eventuali controdeduzioni entro i successivi 10 giorni, oltre che a presentarsi all'udienza per la discussione della questione in data 14/05/2014;

VISTA la memoria difensiva ritualmente depositata dall'operatore Vodafone Omnitel B. V. in data 22/02/2014, con la quale, rigettava ogni richiesta di parte istante, eccependo, nel dettaglio, quanto di seguito rappresentato:

1. In data 10/06/2013 è stato aperto apposito ticket tecnico stante la presenza di disservizi concernenti l'utenza del [REDACTED] come si evince dalla schermata allegata; il ticket suddetto ancora oggi non risulta chiuso essendosi rivelato un problema tecnico di particolare difficoltà;
2. Della difficoltà in parola il cliente è stato tempestivamente e ripetutamente avvisato come da e-mail allegate;
3. Con missiva del 06/09/2013 l'utente ha esercitato il diritto di recesso. Successivamente in data 25/09/2013 l'utente è stato contattato dal call center per comprendere se lo stesso desiderasse effettivamente esercitare una disdetta standard con relativa disattivazione e dismissione dell'utenza e, quindi, perdita della numerazione, oppure volesse chiedere contestualmente la portabilità della numerazione verso altro operatore. In quella occasione l'istante ha accettato di mantenere attivi i servizi con Vodafone Omnitel B. V.;
4. Ad oggi non risulta pervenuta alcuna richiesta di importazione dell'utenza da parte di altro operatore né alcuna ulteriore richiesta di disdetta.
5. Sotto il profilo amministrativo e contabile l'istante risulta attivo e non ha insoluti in essere;

VISTO il verbale dell'udienza di discussione del 14/05/2014, attraverso il quale il Responsabile del procedimento, in esito al dibattimento, dà atto della impossibilità di addivenire ad un accordo tra le parti;

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

VISTA la relazione istruttoria predisposta dal Responsabile del procedimento, che costituisce parte integrante e sostanziale della proposta di deliberazione, dalla quale emerge quanto segue:

D) Sul rito

Preliminarmente si osserva che l'istanza soddisfa i requisiti di cui all'art. 14 del Regolamento ed è proponibile ed ammissibile.

II) Nel merito

In base alla documentazione disponibile in atti, deve preliminarmente evidenziarsi che la vicenda oggetto della presente disamina rappresenta un caso di malfunzionamento del servizio.

IIa) Sul malfunzionamento del servizio.

Preliminarmente, si osserva che, in base alla direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni, Delibera Agcom 179/03/CSP, e secondo il consolidato orientamento dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, gli operatori sono tenuti a fornire i servizi richiesti nel rispetto di quanto contrattualmente previsto, anche sotto il profilo temporale. Pertanto, ove l'utente lamenti il ritardo relativamente alla richiesta di ripristino del servizio della linea telefonica rispetto alle tempistiche stabilite nelle Condizioni di contratto o con lo specifico accordo delle parti, l'operatore, per escludere la propria responsabilità, è tenuto a dimostrare che i fatti oggetto di doglianza sono stati determinati da circostanze a lui non imputabili ovvero da problematiche tecniche non causate da sua colpa. In questi casi, peraltro, il gestore deve anche fornire la prova di aver adeguatamente informato l'utente delle difficoltà incontrate nell'adempimento dell'obbligazione e non è da ritenersi sufficiente un mero richiamo "formale" ai motivi tecnici, dovendo l'utente essere messo in grado di comprendere quanto accaduto.

Ai sensi, infatti, dell'articolo 1218 c.c., e in forza del consolidato orientamento giurisprudenziale (in particolare espresso da Cass., S.U., sent. 6 aprile 2006, n. 7996) accolto anche dall'Autorità, in caso di contestazione di inadempimento incombe sul debitore l'onere di dare adeguata e specifica prova riguardo all'effettiva consistenza e regolarità della prestazione. Pertanto, qualora tale onere probatorio non venga assolto, deve per l'effetto ritenersi l'inadempimento contrattuale dell'operatore.

L'istante lamenta che dall'aprile 2013 il servizio non è più funzionante e che nonostante i ripetuti solleciti e segnalazioni si è risolto soltanto ad aprile 2014. Chiede, pertanto, il rimborso di tutte le fatture emesse e corrisposte in tale periodo per l'assoluta mancata fruizione del servizio offerto e un indennizzo per malfunzionamento del servizio come previsto dalla delibera Agcom 73/11.

Parte convenuta contesta integralmente quanto dichiarato e richiesto dall'istante rigettando ogni responsabilità, sostenendo, in particolare, di essersi prontamente attivata a seguito della segnalazione del disservizio da parte dell'utente. Precisa, tuttavia, che, trattandosi di un guasto particolarmente complesso da un punto di vista tecnico, il disservizio segnalato non è stato possibile risolverlo nei termini contrattualmente previsti e che, comunque, l'utente è stato più volte messo al corrente delle difficoltà intercorse.

Nella fattispecie in esame, si ritiene che la domanda dell'istante debba essere accolta, in quanto dall'esame della documentazione in atti è emerso con chiarezza che l'istante ha subito un disservizio nel corso del quale non è stato messo nella condizione di comprendere la gravità del guasto e soprattutto non gli è stata mai fornita alcuna informazione circa la tempistica relativa alla risoluzione dello stesso.

Si ritiene, infatti, che le e-mail trasmesse all'istante durante il periodo di disservizio contestato, allegate dall'operatore nella memoria difensiva, non sono assolutamente idonee a fornire le informazioni suddette, ma si limitano esclusivamente a segnalare che *"l'intervento si è rilevato più complesso del previsto....."* attraverso l'invio automatico di un testo predefinito inviato ogni qualvolta avveniva la segnalazione da parte dell'utente medesimo.

Pertanto, all'esito delle risultanze istruttorie si deve rilevare che, in assenza di prova contraria, la mancata erogazione del servizio di telefonia dal 10/06/2013 (data di apertura del ticket relativo al guasto da parte dell'operatore) al 17/04/2014 (data in cui il disservizio è stato risolto, come comunicato dall'istante in data 22/04/2014) per il malfunzionamento della linea telefonica per un totale di 311 giorni, è da imputarsi esclusivamente alla responsabilità della società Vodafone Onmitel B.V. TeleTu ed, in quanto tale, implica la corresponsione di un indennizzo proporzionato al disservizio subito dall'utente, da computarsi in base al parametro previsto dall'art. 5, commi 1, dell'Allegato A) alla Delibera Agcom 73/11 secondo il quale *"in caso di completa interruzione del servizio per motivi tecnici, imputabili all'operatore, sarà dovuto un indennizzo, per ciascun servizio non accessorio, pari ad euro 5,00 per ogni giorno di*

interruzione ” per un importo complessivo pari ad euro 1.555,00. Per le medesime motivazioni la società Vodafone Onmitel B.V. TeleTu è tenuta alla regolarizzazione della posizione amministrativo-contabile relativa all'utente, con l'attribuzione della somma complessiva pari a 152,78, relativa al rimborso delle fatture corrisposte nonostante la mancata fruizione del servizio di seguito elencate: nn. 23725824953 del 26/08/2013 pari ad euro 46,59, 23727070837 del 26/10/2013 pari ad euro 10,50, 23728315638 del 26/12/2013 pari ad euro 4,27, 23729546367 del 26/02/2014 pari ad euro 42,91 e 23730763948 del 26/04/2013 pari ad euro 49,21;

II.b) Sulle spese del procedimento

La possibilità di riconoscere il rimborso delle spese necessarie per l'espletamento della procedura, liquidate secondo criteri di equità e proporzionalità, è previsto dall'art. 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”. Nel caso di specie, tenuto conto della materia del contendere, del comportamento complessivamente tenuto dalle parti, si ritiene congruo liquidare l'importo di Euro 100,00 (cento/00) a titolo di rimborso spese della procedura di conciliazione e di definizione.

CONSIDERATO che la società Vodafone non ha fornito motivazioni tecnico - giuridiche in ordine all'asserito malfunzionamento del servizio;

CONSIDERATO che, alla luce delle considerazioni sin qui svolte, si ritiene necessario proporre una pronuncia di accoglimento alle richieste formulate con l'istanza di definizione dal [REDACTED]

UDITA l'illustrazione del Responsabile del Procedimento, svolta su proposta del Presidente nella seduta del 18 luglio 2014;

VISTA la deliberazione AGCOM n. 179/03/CSP, all. A “Direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni”;

All'unanimità dei voti espressi nelle forme di legge, per i motivi indicati:

DELIBERA

L'accoglimento delle richieste formulate con l'istanza di definizione dal [REDACTED] per il malfunzionamento dell'utenza telefonica, disponendo a carico della società Vodafone Onmitel B.V. TeleTu di:

- corrispondere all'istante la somma pari ad euro 1.555,00 euro (millecinquecentocinquantacinque/00) a titolo di indennizzo per il malfunzionamento del servizio per i motivi di cui al capo IIa);
- procedere alla regolare e corretta gestione amministrativo-contabile dell'istanza mediante l'attribuzione della somma complessiva pari a 152,78 (centocinquantadue/78), relativa al rimborso delle fatture corrisposte nonostante la mancata fruizione del servizio di seguito elencate: nn. 23725824953 del 26/08/2013 pari ad euro 46,59, 23727070837 del 26/10/2013 pari ad euro 10,50, 23728315638 del 26/12/2013 pari ad euro 4,27, 23729546367 del 26/02/2014 pari ad euro 42,91 e 23730763948 del 26/04/2013 pari ad euro 49,21 per i motivi di cui al capo IIa);
- corrispondere all'istante la somma pari ad euro 100,00 (cento/00) a titolo di rimborso spese di procedura per i motivi di cui al capo IIb).

Le somme così determinate a titolo di indennizzo e di rimborso dovranno essere maggiorate della misura corrispondente all'importo degli interessi legali calcolati a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di definizione della presente controversa.

E' fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito, come previsto dall'art. 11 comma 4 del Regolamento approvato dalla delibera 179/03/CSP.

Il presente provvedimento è notificato alle parti e pubblicato sul sito internet istituzionale del Corecom nonché trasmesso all'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni per gli adempimenti conseguenti, assolvendo in tal modo ad ogni obbligo di pubblicazione, ai sensi dell'art. 32, comma 1, del D.lgs. 259/2003.

Le parti sono tenute a comunicare a questa Autorità l'avvenuto adempimento alla presente deliberazione entro il termine massimo di sessanta giorni dalla comunicazione della medesima.

Ai sensi dell'art. 19, comma 3, della delibera 173/07/CONS il provvedimento di definizione della controversia costituisce ordine dell'Autorità ai sensi dell'art. 98, comma 11, del D.lgs. 259/2003.

Ai sensi dell'articolo 135, comma 1, lett. b) del Codice del Processo Amministrativo, approvato con d.lgs. 2 luglio 2010 n. 104, il presente atto deliberativo può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo del Lazio, in sede giurisdizionale esclusiva.

Ai sensi degli articoli 29, 41 e 119 del medesimo Codice predetto, il termine per ricorrere avverso il presente provvedimento è di 60 giorni dalla notifica dello stesso.

Il Presidente
dott. *Filippo Lucci*

Il Dirigente del Servizio Amministrativo d
di Supporto alle Autorità Indipendenti
Dott.ssa *Mirella Leacche*