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

Deliberazione n. 21 del 14/05/2014

OGGETTO: Definizione della controversia GU14 n° [redacted]

L'anno duemilaquattordici il giorno 14 del mese di maggio alle ore undici, 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 sottoscritto 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 della [redacted] datata 28/11/2013, spedita entro i termini di cui all'art. 14, c. 2, della Del. n. 173/07/CONS, ed acquisita in pari data al prot. n. 10544 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 per tutta la durata del rapporto contrattuale e l'illegittima sospensione amministrativa delle utenze mobili in costanza di contestazione in essere, chiedendo la condanna dell'operatore come descritto di seguito:

a) Lo storno di tutto l'insoluto in essere, nonché il ritiro della pratica di recupero crediti attivata dal gestore;
b) Il ritiro della pratica di recupero crediti attivata [redacted] incaricata dalla Vodafone per l'installazione degli apparati necessari per il miglioramento del servizio fruito;
c) La ripetizione della somma di euro 800,00 pagata da parte istante per la disinstallazione degli apparati di ricezione;
d) La refusione dell'indennizzo di euro 1.700,00 a fronte del malfunzionamento del servizio e la refusione dell'indennizzo di euro 230,00, calcolati sulla base della quantificazione prevista dagli artt-. 5 e 6 della delibera Agcom 124/10/CONS per un totale di euro 1.930,00.

VISTA la nota del 03/12/2013, prot. n. 10717 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 23/03/2014;

VISTA la memoria difensiva pervenuta dall'operatore Vodafone Omnitel B. V., acquisita al prot. 1469 in data 22/01/2014, con la quale, rigettava ogni richiesta di parte istante, eccependo, nel dettaglio, quanto di seguito rappresentato:

1. In data 21/12/2011, l'utente ha sottoscritto una proposta contrattuale di abbonamento per la fornitura dei servizi di telefonia mobile, con importazione di sei utenze mobili (nn° 335/1309160, 335/1014318, 335/1207806, 335/6057071, 335/1014317 e 335/774417), l'attivazione di due utenze mobili di cui una dati e di un "booster"; l'utente ha inoltre sottoscritto l'offerta "Soluzione Telefono" che prevede la possibilità di acquistare a rate apparecchi cellulari, nello specifico acquistando due "Galaxy SII", quattro "Galaxy Ace", un "Nokia" ed un "IPad";
2. I servizi richiesti sono stati attivati in data 28/12/2011 e gli apparecchi regolarmente consegnati;
3. A seguito della ricezione della richiesta di parte istante di disattivazione del Booster in data 21/12/2012, Vodafone procedeva alla relativa disattivazione, provvedendo, tra l'altro, in accoglimento delle contestazioni mosse dall'utente, a rimborsare al medesimo, mediante nota di credito n° ZZ02159188, la somma di euro 331,06 pari a tutti i canoni pagati per l'apparato in parola sin dall'attivazione dei servizi (canone bimestrale di euro 45,60 oltre IVA di legge);
4. Gli ulteriori importi riportati nelle fatture sono addebitabili esclusivamente ai costi fissi ed al traffico telefonico, peraltro, particolarmente copioso, sviluppato dalle utenze mobili, come si può facilmente verificare dal dettaglio allegato alle fatture stesse;
5. Si precisa che l'istante ha omesso l'integrale pagamento delle fatture sin dal settembre 2012, anche relativamente agli importi non contestati imputabili in particolare al traffico e al costo degli apparecchi rimasti in possesso del medesimo, ne consegue la legittimità della sospensione dei servizi che ne è derivata;
6. Infine relativamente ai costi di installazione e di disinstallazione sostenuti dall'utente, si precisa che l'impegno di rimborsare detti costi è stato assunto dall'agenzia che aveva rimborsato una prima tranche di euro 500,00, come dimostrabile dalla nota di gestione allegata. Il mancato

rimborso delle rimanenti tranche è quindi imputabile esclusivamente ad una scelta dell'istante che peraltro ha fatto disinstallare tutto il materiale montato benché funzionante;

7. Sotto il profilo ammnistrativo e contabile l'istante è disattivo ed ha un insoluto complessivo pari ad euro 6.216,63, stante il mancato pagamento delle fatture nn. AC13224368, AC16329110, AD01113551, AD4280272, AD07436524 ed AD09415938 già al netto della citata nota di credito;

Allega alla memoria la proposta di abbonamento, missiva del 26/11/2012, le fatture emesse, le condizioni generali di contratto e la carta del cliente.

VISTO il verbale dell'udienza di discussione del 12/02/2014, attraverso il quale il Responsabile del procedimento, in esito al dibattimento, da 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:

I) 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, di illegittima sospensione ammnistrativa del servizio e di mancata lavorazione della disdetta.

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, 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'utente asserisce di aver sottoscritto in data 21/12/2011 un contratto per servizi di telefonia aziendale con Vodafone e di aver richiesto l'installazione di un apposito apparato denominato "booster" al fine di favorire la ricezione della linea telefonica, attesa la scarsa copertura di rete presente nella zona in cui è ubicata la società. Poiché , nonostante ciò, la copertura risultava essere assente, il rappresentante della Vodafone proponeva l'installazione di mini ripetitori presso l'azienda. Tale apparecchiatura veniva installata [redacted] incaricata direttamente da Vodafone, ad un costo pari ad euro 4.561,70. In data 21/11/2012, stante la persistenza del malfunzionamento, l'istante provvedeva a disinstallare gli apparati in parola a proprie spese, sostenendo un costo pari ad euro 800,00 e a recapitarli direttamente alla società installatrice. Nonostante la riconsegna degli apparati, la disdetta e le numerosissime mail e raccomandate inviate, la Vodafone ha continuato ad inviare le fatture di seguito

indicate: AD01113551 del 22/01/2013, AD04280272 del 19/03/2013, AD07436524 del 22/05/2013 e AD09415938 del 26/06/2013.
Parte convenuta contesta integralmente quanto dichiarato e richiesto dall'istante, sostenendo, in particolare, di aver provveduto alla disattivazione dell'apparato richiesto con missiva del 26/11/2012, restituendo i canoni pagati dall'utente per il suddetto apparato sin dall'attivazione del relativo servizio e che gli ulteriori importi presenti nelle fatture ad oggi ancora insolute sono dovuti, in quanto riferiti agli ulteriori costi fissi ed al copioso traffico telefonico sviluppato dalle utenze mobili.
Nella fattispecie, a fronte dei dedotti ripetuti ed analoghi malfunzionamenti lamentati dall'utente, spettava dunque a Vodafone provare di avere fornito in modo regolare e continuo, nonché di avere svolto tutte le attività necessarie a risolvere il disservizio o che l'inadempimento è dipeso da cause non imputabili al gestore ex art. 1218 codice civile o da cause specifiche di esclusione cdi responsabilità.
Dai documenti in atti, viceversa, non risulta posta in essere dall'operatore alcuna attività concreta ed effettiva per la risoluzione definitiva del problema, la cui esistenza si desume anche dalla ripetuta sostituzione degli apparati effettua dall'operatore medesimo, oltre che dai reiterati reclami, prodotti da parte istante nell'istanza di definizione.
Tuttavia si ritiene che tale disservizio debba essere più correttamente catalogato in un discontinuo malfunzionamento, piuttosto che in black out totale del servizio o nella mancata attivazione del servizio medesimo, come asserito dall'istante, stante la presenza di traffico telefonico, desunto dal dettaglio allegato alle fatture di cui si richiede lo storno.
Pertanto, riguardo la determinazione dell'indennizzo, considerato che nella fattispecie si è trattato di una irregolare e discontinua erogazione dei servizi, ai sensi del combinato disposto degli artt. 2, 5, comma 2 e 12, comma 2 dell'Allegato A del Regolamento Indennizzi, l'istante ha diritto a vedersi riconosciuto un indennizzo per ogni giorno di disservizio pari ad euro 5,00 pro die, da calcolarsi dal 15/10/2012 (data riferita al primo reclamo scritto in atti) al 26/11/2013 (data di deposito dell'istanza di definizione per un importo complessivo pari ad euro 2.035,00 (gg. 407 *5,00 euro pro die).
Si ritiene, per quanto sopra specificato, di accogliere solo parzialmente la domanda dell'utente relativa allo storno totale dell'insoluto in essere, condannando Vodafone alla regolarizzazione della posizione ammnistrativo-contabile relativa all'utente, con lo storno della sola voce "*canoni*" presente in ciascuna delle fatture insolute di cui ai nn. AC13224368, AC16329110, AD01113551, AD4280272, AD07436524 ed AD09415938, detratto l'importo pari ad euro 331,06, poiché già rimborsato con nota di credito n° ZZ02159188.

II.b) Sulla mancata lavorazione della disdetta.
L'istante asserisce che Vodafone avrebbe continuato ad emettere le fatture anche dopo la disdetta, chiedendone pertanto lo storno integrale di tutte le fatture emesse successivamente.
Dalla disamina della documentazione in atti non risulta prodotta alcuna disdetta, ma solo una nota datata 26/11/2012 e ricevuta dall'operatore in data 21/12/2012, nella quale l'istante chiede la disattivazione del servizio "Vodafone Booster" identificato con il n° 3426312153.
Pertanto, atteso che la nota in parola non può essere considerata una disdetta del contratto, ma soltanto una richiesta di disattivazione di un servizio contemplato dal contratto medesimo, peraltro gestita correttamente da Vodafone, si ritiene non accoglibile la domanda proposta dall'istante.

II.c) Sulla sospensione ammnistrativa del servizio.
L'istante lamenta la illegittima sospensione del servizio. Fa presente che in pendenza di conciliazione dinanzi al Corecom, in data 04/08/2013 Vodafone procedeva illegittimamente al blocco dei codici IMEI dei due telefonini in uso, impedendo di fatto qualsiasi utilizzo degli stessi. Solo a seguito dell'emanazione del provvedimento temporaneo del Corecom, in data 27/08/2013 i due telefonini venivano sbloccati, configurandosi una sospensione illegittima di n° 23 giorni.
Sul punto l'operatore convenuto si è limitato ad affermare la legittimità della sospensione dei servizi, atteso il mancato pagamento integrale da parte dell'istante delle fatture emesse sin dal settembre 2012.
Dalla documentazione in atti, risulta che l'istante ha depositato istanza di conciliazione in data 5 aprile 2013 contestando tutte le fatture insolute e che il procedimento si è concluso con un mancato accordo intervenuto in data 10 settembre 2013. Risulta, altresì, che Vodafone in data 20/02/2013 ha inviato

all'utente un ultimo avviso di pagamento e preavviso di disattivazione, con il quale comunicava all'istante di aver proceduto alla sospensione parziale del servizio richiedendo contestualmente il pagamento tempestivo dell'insoluto, pena la disattivazione completa del servizio stesso.
A tal proposito, precisa l'art. 5, comma 1 e 2, del Regolamento di cui alla delibera Agcom 173/07/CON che " *Fermo restando l'obbligo di informare l'utente con congruo preavviso, l'operatore, salvi i casi di frode, di ripetuti ritardi di pagamento o di ripetuti mancati pagamenti, può disporre la sospensione del servizio solo con riferimento al servizio interessato al mancato pagamento.....Ai fini del comma precedente, non può intendersi come mancato pagamento il pagamento parziale di una o più fatture da parte dell'utente qualora il pagamento omesso riguardi addebiti oggetto di contestazione: ciò per tutto il periodo in cui con riferimento a tali addebiti siano pendenti una procedura di reclamo, oppure di conciliazione o di definizione della controversia ai sensi degli artt. 3 e 14 del presente regolamento, fino alla loro conclusione, e compresi gli intervalli di tempo intercorrenti tra le diverse procedure* ..... "
Nel caso di specie si ritiene che la condotta posta in essere dall'operatore in merito alla sospensione amministrativa del servizio sia da considerarsi legittima in quanto lo stesso ha provveduto a preavvisare l'utente, come da nota inviata in data 20/02/2013, peraltro, correttamente ricevuta e conosciuta dall'istante in quanto è lo stesso che la produce in atti con l'istanza di definizione.
Né si ritiene che la fattispecie in disamina possa essere ricondotta all'ipotesi descritta nel citato art. 5, comma 2, atteso il ripetuto e mancato pagamento da parte dell'istante di n° 6 fatture.

II.d) 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 parziale alle richieste formulate con l'istanza di definizione [redacted]

UDITA l'illustrazione del Responsabile del Procedimento, svolta su proposta del Presidente nella seduta del 15/05/2014;

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

Il rigetto della richiesta di indennizzo per la mancata lavorazione della disdetta per le motivazioni espresse al capo IIb);
Il rigetto della richiesta di indennizzo per la illegittima sospensione del per le motivazioni espresse al capo IIc);
L'accoglimento parziale e nei termini sopra specificati delle richieste formulate dalla parte istante [redacted] relativamente all'asserito malfunzionamento, disponendo a carico della società Vodafone Omnitel B.V. di:

1) procedere alla regolare e corretta gestione amministrativo-contabile dell'istanza mediante lo storno della sola voce "*canoni*" presente in ciascuna delle fatture insolute di cui ai nn.

AC13224368, AC16329110, AD01113551, AD4280272, AD07436524 ed AD09415938, detratto l'importo pari ad euro 331,06, poiché già rimborsato con nota di credito n° ZZ02159188;

2) riconoscere un indennizzo per l' irregolare e discontinua erogazione dei servizi, ai sensi del combinato disposto degli artt. 2, 5, comma 2 e 12, comma 2 dell'Allegato A del Regolamento Indennizzi, per un importo complessivo pari ad euro 2.035,00 (duemilatrentacinque/00), (gg. 407 *5,00 euro pro die);

3) riconoscere un indennizzo di € 100,00 a titolo di rimborso spese di procedura.

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 coma 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 Dlgs. 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 Michela Leacche