

ATTI 1.21.1. – 2016/248/GU14

IL COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI

Deliberazione n. 34

del 3 maggio 2018

Sono presenti i componenti del Comitato:

BOSCAGLI	Giulio	Vice Presidente
SAVOINI	Gianluca	Vice Presidente
BORELLA	Diego	
ROLANDO	Stefano	

Oggetto: Definizione della controversia XXX/Vodafone S.p.A.

La struttura proponente:

Il Dirigente Ufficio per il Co.Re.Com.

IL COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI

VISTA la L. 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, lettera a), n. 14;

VISTA la L. 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*;

VISTO il D. Lgs. 1 agosto 2003, n. 259, *Codice delle comunicazioni elettroniche*, e in particolare l'art. 84;

VISTA la l.r. 28 ottobre 2003, n. 20, *Istituzione del Comitato regionale per le comunicazioni*, in particolare l'art. 10;

VISTA la propria Del. 28 ottobre 2004, n. 5 *Approvazione del regolamento interno del Comitato regionale per le Comunicazioni della Lombardia*;

VISTA la propria Del. 7 novembre 2013, n. 63, *Regolamento interno del Co.Re.Com.*;

RICHIAMATO 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 21 novembre 2017;

VISTO il testo della Convenzione per l'esercizio delle funzioni delegate tra l'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni e il Co.Re.Com. Lombardia, sottoscritta in data 29 dicembre 2017;

VISTA la Del. A.G.Com. 179/03/CSP, *Direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni*;

VISTA la Del. A.G.Com. 19 aprile 2007 n. 173/07/CONS, *Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti* (di seguito "Regolamento") come modificata, da ultimo, dalla Del. A.G.Com. 597/11/CONS;

VISTA la Del. A.G.Com. 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*", ed in particolare il Regolamento di cui all'allegato A (di seguito "Regolamento indennizzi");

VISTE l'istanza presentata in data 11 gennaio 2016 con cui l'avv. XXX ha chiesto l'intervento del Co.Re.Com. Lombardia per la definizione della controversia in essere con l'operatore Vodafone S.p.A., ai sensi degli artt. 14 e ss. del Regolamento;

VISTI gli atti dei procedimenti e la documentazione acquisita nel corso dell'istruttoria;

VISTA la proposta di decisione del dirigente dell'Ufficio ai sensi dell'art. 19 del *Regolamento*;

CONSIDERATO quanto segue:

Oggetto della controversia e risultanze istruttorie

Con l'istanza presentata in data 11 gennaio 2016 ai sensi degli art. 14 e ss. del *Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti*, approvato con Del. A.G.Com. 173/07/Cons, l'avv. XXX ha chiesto l'intervento del Co.Re.Com. Lombardia al fine di dirimere la controversia con Vodafone S.p.A. (d'ora in avanti Vodafone) avente ad oggetto contestazioni relative a servizi di rete fissa, mobile e adsl.

1. La posizione dell'istante

L'avv. XXX, nell'istanza di definizione e nella memoria ritualmente depositata, ha rappresentato quanto segue:

- l'avv. XXX è cliente Vodafone (cod. cliente n. XXX) con 3 contratti ovvero: a) contratto XXX, per linea fissa e adsl sulle utenze nn XXX – XXX; b) contratto XXX n. 1 linea fissa e adsl utenza n. XXX; c) linea mobile *Business no Limit* sull'utenza n. XXX; *“il rapporto contrattuale con Vodafone iniziava con la sola linea mobile business e qualche anno dopo si estendeva anche alla linea fissa e adsl per XXX e XXX, a XXX”*;

- sin dall'inizio del rapporto contrattuale la linea fissa e l'adsl hanno presentato anomalie e disservizi. Ciò veniva puntualmente denunciato a Vodafone che provvedeva ad aprire segnalazioni, a cui seguivano risposte mai tempestive e sicuramente non risolutive;

- nella primavera del 2015 lo studio XXX subiva *“improvvisi assenze di linea adsl”*, con gravi disagi per l'attività lavorativa;

- *“Vodafone era solerte e tempestiva nel sollecitare le proprie fatture, minacciare distacchi nonostante la presenza di segnalazioni e reclami non certo a carattere dilatorio ma seri e fondati”*;

- in particolare sono state effettuate le seguenti segnalazioni:

reclamo con fax e mail del 25.05.2015 per segnalare gravi disturbi sulla linea fissa e per contestare la fattura n. XXX di € 627,44; - PEC del 5.06.2015 per segnalare la richiesta di pagamento, da parte dell'Agenzia delle Entrate della tassa di concessione governativa per l'utenza n. XXX, di cui mai l'avv. XXX è stata intestataria; vari reclami telefonici; lettera di sollecito del 23.06.2015; reclami telefonici con cod. N. XXX per segnalare il mancato funzionamento dell'adsl il 27.07.2015); reclamo con fax del 21.07.2015 per lamentare gravi disturbi sulla linea fissa, l'impossibilità di utilizzare l'adsl nella sede di XXX, e per contestare le fatture emesse da Vodafone, con richiesta di rimborso e di risarcimento danni;

- in data 28.07.2015 Vodafone riscontrava quest'ultimo reclamo motivando il disservizio sull'adsl con la causale *“Degrado nella zona”*;

- in data 29.07.2015 è stato effettuato un intervento del tecnico che ha accertato che in realtà il disservizio non era stato causato da un guasto sulla linea ma da problemi della Vodafone Station (IMPRESA XXX - Tecnico: Sig. XXX);

- in data 31.07.2015 veniva sostituita la Vodafone Station;

- con mail del 3.09.2015 l'avv. XXX chiedeva a Vodafone l'elenco di tutti i beni acquistati a rate (sia con pagamento rateale concluso, sia con rateazione ancora in corso); a tale mail non seguiva alcun riscontro;

- con mail del 3.09.2015 veniva inoltrata richiesta di risarcimento danno per il mancato funzionamento dell'adsl (che impedendo i collegamenti ai siti istituzionali per lo svolgimento dell'attività dello studio legale aveva, fra l'altro, determinato il mancato deposito di un atto nei termini di legge, con la conseguente necessità di presentare istanza di remissione in termini indicando tra le cause del mancato tempestivo deposito proprio il mancato funzionamento del servizio internet);

- con fax del 10.09.2015 si contestavano le fatture emesse da Vodafone e in particolare la fattura n. XXX, di € 773,08 (IVA incl.) e le due precedenti.

- il 25.09.2015 si segnalava il mancato riscontro a tutti i reclami e le segnalazioni inviate;

- Vodafone, con comunicazione del 29.09.2015 negava la presenza di anomalie nella fatturazione e richiedeva il pagamento dell'insoluto;

in data 7.05.2015 veniva presentata istanza di conciliazione e contestuale istanza di provvedimento temporaneo, quest'ultima nuovamente presentata in data 16.10.2015 per minacciata sospensione del servizio.

Per tutto quanto sopra esposto l'avv. XXX formula le seguenti richieste:

- i. Nota di accredito per le fatture erroneamente emesse;
- ii. Ripetizione degli importi corrisposti e non dovuti;
- iii. Ristoro per inadempimento contrattuale.

Si precisa che l'avv. XXX in data 20 gennaio 2016 ha presentato istanza di provvedimento temporaneo per ottenere la riattivazione dei servizi sull'utenza XXX e XXX, sospesi a partire dal 19 gennaio 2016.

2. La posizione dell'operatore

Vodafone, nella memoria ritualmente depositata e nel corso dell'udienza di discussione, ha dichiarato quanto segue:

- che in relazione alla cartella esattoriale emessa dalla Agenzia delle Entrate per l'utenza XXX, occorre rilevare che tale richiesta è nuova rispetto a quanto contestato nel formulario UG, che per comodità si allega;
- che il Comitato adito non è competente in materia di Tasse di Concessione Governativa emesse dall'Agenzia delle Entrate;
- che Vodafone, a seguito dei reclami di parte istante del 25.5.2015, provvedeva ad effettuare verifiche amministrative dalle quali risultava la correttezza degli addebiti in fattura e ulteriori verifiche tecniche dalle quali emergeva che il disturbo lamentato dall'avv. XXX sulla linea era dovuto al suono di avviso di chiamata;
- che predetto suono di avviso di chiamata veniva disattivato da parte istante a seguito delle istruzioni di disattivazione fornite dal "call center" Vodafone;
- che Vodafone in data 31/7/2015 provvedeva a sostituire la cd "Vodafone Station" a seguito del reclamo di parte istante del mancato funzionamento del servizio internet dal 27.7.2015;
- che risultano acquistati a rate da parte dell'avv. XXX i seguenti apparati: 1) iPhone 4S, richiesto con vocal order del 28/11/2011 Indirizzo spedizione e fatturazione come presente sui sistemi XXX; 2) BBZ10 e New iPad 32 GIGA, richiesti con vocal order del 13/07/2013; 3) BlackBerry Z30, data di vendita 21/03/2014; Codice:XXX, sul quale caricare il telefono:XXX - Indirizzo spedizione XXX; 4) iPhone 5S 16GB Silver 4G, data di vendita: 30/06/2014 - Codice: XXX, sul quale caricare il telefono: XXX - Indirizzo spedizione: XXX.
- che in data 20.1.2016 l'avv. XXX depositava avanti il Corecom Lombardia formulario cd "GU5" per richiedere l'attivazione dei servizi voce e adsl sospesi dal 19.1.2016;
- che Vodafone, pur inviando all'avv. XXX avvisi di sospensione a seguito di fatture insolute (cft. doc.2), riattivava immediatamente i servizi, così come da comunicazione del 28.1.2016 al Corecom Lombardia;
- ad oggi risulta un insoluto di € 1729,29 (relativo alle fatture da agosto a dicembre 2015).
- Vodafone Italia spa, a titolo conciliativo, solo *pro bono pacis*, senza riconoscimento di alcuna responsabilità, si è resa disponibile a stornare l'insoluto ad oggi esistente a fronte del pagamento della minor somma di € 900,00 da parte dell'avv. XXX a favore di Vodafone.

Si precisa che Vodafone, successivamente alla presentazione dell'istanza di provvedimento temporaneo, di cui al paragrafo precedente, ha comunicato la riattivazione dei servizi e il blocco delle operazioni di recupero crediti, precisando: *"le linee sono in fase di migrazione verso Telecom con dac prevista il 04.01.2016, ma Telecom non ha inviato notifica 12 di espletamento. Pertanto l'istante dovrà sollecitare Telecom per il perfezionamento della procedura"*.

3. Motivazione della decisione

In via preliminare, si osserva che, in linea generale, l'istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall'art. 14 *Regolamento*.

Sempre preliminarmente, con riguardo all'eccezione di inammissibilità della contestazione relativa alla richiesta di pagamento della tassa di concessione governativa per un'utenza mobile sconosciuta dalla parte istante, si precisa che l'avv. XXX, pur segnalando tale circostanza, non ha formulato alcuna richiesta in merito. In ogni caso si sottolinea che le richieste di rimborso/storno delle somme addebitate a titolo di Tassa di concessione Governativa ai sensi dell'art. 2, comma 3, del *Regolamento* di cui alla del. 173/07/CONS, sono escluse dalla competenza di questo Corecom. Pertanto, il sindacato di questo Corecom non può estendersi all'*an debeat* della Tassa di concessione governativa (TCG), ai sensi dell'articolo 21 del D.P.R. n. 641/72, di cui è creditore non il gestore, ma l'Agenzia delle Entrate, avverso il cui atto di accertamento della violazione e di irrogazione della sanzione l'utente può resistere in giudizio innanzi alla Commissione Tributaria Regionale (cfr. in tal senso, fra le tante, Corecom Piemonte del. 85/2016).

Con riguardo alla richiesta su iii) di ristoro del danno per inadempimento contrattuale si rammenta, infine, che il risarcimento del danno esula dalle competenze dei Corecom così come definite dall'art. 19 del predetto *Regolamento*, in base al quale, con il provvedimento che definisce la controversia il Corecom, ove riscontri la fondatezza dell'istanza, può esclusivamente condannare l'operatore ad effettuare rimborsi di somme risultate non dovute o al pagamento di indennizzi nei casi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, nonché nei casi individuati dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità. Tuttavia, come specificato dall'art. II.1.3 delle c.d. linee Guida di cui alla del. Agcom 276/13/CONS, "*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. Nel caso in cui, invece, la parte richieda sia la liquidazione degli indennizzi contrattuali che dei danni, in sede di pronuncia la domanda di danni deve essere dichiarata inammissibile*". Nel caso in esame, essendo la richiesta di ristoro esclusiva (ossia non affiancata a quella di indennizzo), andrà intesa come richiesta di accertamento di un inadempimento contrattuale con il conseguente eventuale diritto all'indennizzo previsto.

Entrando nel merito, della controversia, si ritiene che la richiesta della parte istante meriti solo parziale accoglimento per le motivazioni qui di seguito esposte.

In merito alle richieste sub i) e ii) di nota di accredito per le fatture erroneamente emesse e di ripetizione degli importi corrisposti e non dovuti, si ritiene che le stesse non possano essere accolte. Si rileva innanzi tutto la genericità dell'istanza di definizione che non consente una chiara individuazione delle doglianze di parte istante. L'istanza appare lacunosa e generica nella parte in cui fa riferimento ad addebiti non conformi alle tariffe previste dal contratto, tenuto conto che non indica né le voci di costo contestate, né i relativi importi e che, infine, non consente di individuare le fatture oggetto di contestazione (peraltro neanche prodotte in atti dall'istante).

Né la documentazione prodotta dall'istante consente di meglio definire le doglianze. In particolare: con riguardo al reclamo del 21 luglio 2015, lo stesso contiene una generica contestazione delle "fatture emesse" in quanto "erronee", senza specificare quali esse siano e quali voci e importi siano oggetto di contestazione; con riguardo alla fattura XXX di € 627,44, nel reclamo del 25 maggio 2015 l'avv. XXX fa esclusivamente riferimento all'applicazione della tassa fissa (verosimilmente la tassa di concessione governativa) ma null'altro precisa in merito alle voci e agli importi contestati; con riguardo alla fattura relativa all'utenza fissa n. XXX, il reclamo inviato con Pec del 5 giugno 2015, in cui si lamenta l'applicazione di un canone diverso da quello previsto da contratto (19,00 €/mese), non indica quale sia l'importo contestato nè indica il numero della fattura (che peraltro non viene prodotta dall'istante); con riguardo alla fattura n. XXX, di € 773,08 (IVA incl.), nel reclamo del 10 settembre 2015 l'istante contesta la genericità delle voci relative agli importi esposti, e in particolare il costo di attivazione adsl fibra, nonché il canone Zero Ram Relax

attivo sull'utenza n. XXX, senza tuttavia specificare gli importi contestati, che andrebbero espunti, e senza produrre alcun documento contabile.

In ragione di quanto appena rilevato, devono dunque rigettarsi le richieste di rimborso delle somme già corrisposte e di storno delle fatture non ancora saldate (in senso conforme vedasi, fra le altre, Agcom, Del. n. 98/17/CONS)

In merito alla richiesta di indennizzo per inadempimento, la stessa può essere accolta in merito al duplice profilo del malfunzionamento dei servizi di rete fissa e adsl per la sede di XXX e del mancato riscontro ai reclami.

Con riguardo ai disservizi sull'adsl, per la sede di XXX, che ne hanno di fatto reso impossibile l'utilizzo, gli stessi sono stati contestati con reclamo del 21 luglio 2015 e sono stati risolti grazie alla sostituzione della Vodafone Station avvenuta il 31 luglio 2015. Ora, considerato che in base all'art. 3 della Delibera n. 179/03/CSP (TLC, Direttiva Generale), gli operatori devono fornire i servizi in modo regolare, continuo e senza interruzioni, nel rispetto delle previsioni normative e contrattuali, per la mancata fruizione del servizio Adsl, si ritiene che l'utente abbia diritto all'indennizzo previsto dall'art. 5, comma 1, da leggersi in combinato disposto con l'art. 12, comma 2, del c.d. Regolamento Indennizzi (all. A alla Del. Agcom 73/11/CONS). Il parametro indennizzatorio giornaliero di € 10,00, individuato dagli articoli citati, dovrà essere moltiplicato per i 10 giorni di disservizio compresi tra la data del reclamo (21 luglio 2015) e la data della sostituzione della Vodafone station (31 luglio 2015), per complessivi **€ 100,00**.

Per quanto riguarda i disturbi sulla rete fissa, gli stessi sono stati segnalati il 26 maggio 2015 e ancora il 21 luglio 2015. Secondo la ricostruzione dell'operatore, non contestata dall'utente, i disagi erano causati dal suono di avviso di chiamata, poi disattivato da parte istante a seguito delle istruzioni di disattivazione fornite dal "call center" Vodafone. Per tale disagio, che di fatto non ha impedito la fruizione del servizio, l'utente potrà essere indennizzato in base al parametro di 2,50, da raddoppiarsi per effetto della natura affari dell'utenza, per i 66 giorni compresi tra la data del primo reclamo e il 31 luglio 2015, data dell'intervento del tecnico che nel proprio report non segnala anomalie sul servizio voce, per un totale di **€ 330,00**.

Con riguardo alla mancata risposta ai reclami, date le numerose e differenti segnalazioni inviate dall'utente è opportuno specificare come segue.

- il reclamo del 26 maggio 2015 conteneva la segnalazione di problemi sulla linea fissa, la contestazione di fatture e la richiesta dell'elenco degli apparati acquistati a rate (tutte problematiche oggetto di successive segnalazioni). Con riguardo alla richiesta dell'elenco degli apparati acquistati a rate, il reclamo è rimasto privo di riscontro sino alla memoria intervenuta in data 21 febbraio 2016, per un totale di 226 giorni (decurtati già dei 45 giorni per la risposta previsti dalla carta dei servizi dell'operatore), determinando un indennizzo in pari ad **€ 226,00**, in base a quanto previsto dall'art. 11 del c.d. *Regolamento indennizzi*, sopra citato. Con riguardo alla contestazione delle fatture (peraltro, come sopra precisato, eccessivamente generica), il riscontro è avvenuto in data 29 settembre 2015, ossia con 81 giorni di ritardo (anche qui decurtati già dei 45 giorni per la risposta previsti dalla carta dei servizi dell'operatore), per complessivi **€ 81,00** di indennizzo; con riguardo alla segnalazione dei problemi sulla linea fissa, il reclamo risulta riscontrato, per fatti concludenti, il 31 luglio 2015 con un ritardo di 21 giorni rispetto ai termini previsti dalla Carta dei Servizi, per complessivi **€ 21,00** di indennizzo;
- il reclamo del 3 settembre 2015, in cui si sollecitava l'indennizzo per l'interruzione dell'adsl occorsa nel luglio 2015, è rimasto privo di riscontro sino al primo momento di effettivo dialogo tra le parti, ossia fino all'udienza di conciliazione del 1° dicembre 2015, per un totale di 44 giorni di ritardo (già decurtati del termine previsto dalla Carta dei servizi dell'operatore per la risposta), per complessivi **€ 44,00** di indennizzo.

4. Spese di procedura

Considerato l'accoglimento solo parziale delle domande dell'istante e considerato il comportamento delle parti durante la procedura di conciliazione e di definizione si dispone il rimborso di € 100,00 in favore dell'avv. XXX per le spese relative alle procedure di conciliazione e definizione.

VISTO il parere del Servizio Studi e documentazione legislativi e Assistenza legale in data 31 luglio 2009 in ordine alla necessaria continuità delle funzioni esercitate dal Co.Re.Com. per delega dell'A.G.Com.;

All'unanimità dei voti espressi nelle forme di legge;

DELIBERA

1. L'accoglimento parziale dell'istanza presentata da XXX nei confronti della società Vodafone S.p.A. per le motivazioni di cui in premessa.

2. La società Vodafone S.p.A. è tenuta:

- i. a corrispondere in favore dell'utente l'importo di € 100,00 per il malfunzionamento dell'adsl;
- ii. a corrispondere in favore dell'utente l'importo di € 330,00 per i disservizi sulla linea fissa;
- iii. a corrispondere in favore dell'utente l'importo complessivo di € 372,00 (derivante dalla somma di € 226,00 + € 81,00 + € 21,00+ € 44,00) per la mancata risposta ai reclami del 26 maggio 2015 e del 3 settembre 2015;
- iv. a corrispondere in favore dell'istante l'importo di euro 100,00 (cento/00) per le spese di procedura.

3. La società Vodafone S.p.A. è tenuta, infine, a comunicare a questo Corecom l'avvenuto adempimento alla presente delibera entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

Il Dirigente Ufficio per il Co.Re.Com.
Dott. Massimiliano Della Torre

Il Vice Presidente Co.Re.Com
Dott. Giulio Boscagli

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 della delibera 179/03/CSP.

Ai sensi dell'art. 19, comma 3, della Del. A.G.Com. 173/07/CONS il provvedimento di definizione della controversia costituisce un ordine dell'Autorità a norma dell'articolo 98, comma 11, D. Lgs. 1 agosto 2003, n. 259.

La presente deliberazione è comunicata alle parti e pubblicata sul sito internet istituzionale del Co.Re.Com. Lombardia, assolvendo in tal modo ad ogni obbligo di pubblicazione, ai sensi dell'art. 32, comma 1, della legge 18 giugno 2009, n. 69, Disposizioni per lo sviluppo economico, la semplificazione, la competitività nonché in materia di processo civile.

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 provvedimento può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio, in sede di giurisdizione esclusiva.

Ai sensi degli articoli 29, 41 e 119 del medesimo d.lgs. 104/2010, il termine per ricorrere avverso il presente provvedimento è di sessanta (60) giorni dalla comunicazione dello stesso.

Il Dirigente Ufficio per il Co.Re.Com.
dott. Massimiliano Della Torre