
ATTI 1.21.1. – 2017/3452/GU14

IL COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI

Deliberazione n. 47 del 9 ottobre 2017

Sono presenti i componenti del Comitato:

ZANELLA	Federica	Presidente
BOSCAGLI	Giulio	Vice Presidente – Assente giustificato
SAVOINI	Gianluca	Vice Presidente
BORELLA	Diego	
ROLANDO	Stefano	– Assente giustificato

Oggetto: Definizione della controversia XXX / Vodafone Omnitel B.V. (ora Vodafone Italia 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 deliberazione di Comitato del 28 ottobre 2004, n. 5 *Approvazione del regolamento interno del Comitato regionale per le Comunicazioni della Lombardia*;

VISTO il Regolamento interno del Co.Re.Com., approvato con propria deliberazione 7 novembre 2013, n. 63;

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 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, la Regione Lombardia e il Comitato regionale per le comunicazioni della Lombardia in data 16 dicembre 2009, e in particolare l'art. 4, c. 1, lett. e);

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

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

VISTA la delibera A.G.Com. n. 73/11/CONS, recante "*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");

VISTA l'istanza presentata in data 10 giugno 2015 con cui il sig. XXX ha chiesto l'intervento del Co.Re.Com. Lombardia per la definizione della controversia in essere con l'operatore Vodafone Omnitel B.V. (ora Vodafone Italia S.p.a.), ai sensi degli artt. 14 e ss. del Regolamento;

VISTI gli atti del procedimento 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 10 giugno 2015, il sig. XXX ha chiesto l'intervento del Co.Re.Com. Lombardia al fine della definizione amministrativa della controversia con l'operatore Vodafone Omnitel B.V. (ora Vodafone Italia s.p.a. e d'ora in avanti, Vodafone), ai sensi degli art. 14 e ss. Del. A.G.Com. 173/07/Cons, *Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti*, avente ad oggetto contestazioni relative a servizi di telefonia mobile e internet.

1. La posizione dell'istante

Il sig. XXX, nell'istanza di definizione della controversia, nella memoria ritualmente depositata e nel corso dell'audizione ha esposto quanto segue:

Nel mese di Settembre 2013 l'operatore telefonico Vodafone poneva in essere forme di abuso sulle linee ricaricabili n. XXX, n. XXX, n. XXX e n. XXX (di cui il sig. XXX dichiara essere intestatario), e n. XXX (di cui dichiara essere "reale utilizzatore"): in particolare, in data 01/09/2013 venivano sospesi il servizio dati e il servizio voce (in uscita) sulle linee n. XXX e n. XXX e il solo servizio voce in uscita sulla linea n. XXX; in data 08/09/2013 veniva sospeso il servizio voce (in uscita) sulla linea n. XXX, e in data 23/09/2013 il servizio voce (in uscita) sulla linea n. XXX.

Al momento della sospensione sulle linee n. XX e n. XX risultava attiva l'opzione "Internet 1anno";

Su tutte le linee interessate dal disservizio voce risultava attiva l'opzione "Free Sunday Tutti", opzione consistente nella possibilità di effettuare telefonate gratuitamente verso tutti i numeri di rete fissa e mobile in Italia, ogni domenica per un anno.

Ogni utenza disponeva, al momento della sospensione, di unità di traffico: la linea n. XX disponeva di un credito di € 0,36, l'utenza n. XX di un credito di € 2,98, l'utenza n. XX di un credito di € 0,35, l'utenza n. XX di un credito di € 1,64 e l'utenza n. XX di un credito di € 0,99.

Nonostante tempestivi reclami nonché i solleciti per il ripristino della piena funzionalità delle linee, i disservizi si protraevano sino al 14/10/2013 per la linea n. XX, sino al 05/11/2013 per le linee n. XXX, n. XXX e n. XXX, sino al 06/11/2013 per la linea n. XX, date in cui il reparto tecnico dell'operatore telefonico finalmente effettuava il ripristino delle funzionalità voce o dati di ciascuna linea.

L'operatore telefonico non ha mai fornito adeguate risposte né ai reclami né ai numerosi solleciti.

E' verificabile attraverso i tabulati tecnici la totale assenza di traffico uscente dall'1 settembre 2013 al 4 novembre 2013 per le linee sulle medesime utenze nn. XX, XX e XX, e dall'8 settembre 2013 al 13 ottobre 2013 per la linea XX e dal 23 settembre al 5 novembre 2013 per la linea XX;

Sulla base di tali fatti il sig. XXX ha formulato le seguenti richieste:

1. La corresponsione di un indennizzo, per ciascuna linea, pari ad € 7,50 per ogni giorno di sospensione del servizio voce in uscita;
2. La corresponsione di un indennizzo, per ciascuna linea, pari ad € 7,50 per ogni giorno di sospensione del servizio dati, pur in presenza di un'opzione dati attiva;
3. La corresponsione di un indennizzo, per ciascuna linea, pari ad € 1,00 per ogni domenica di mancata fruizione dell'opzione "Free Sunday Tutti";
4. La corresponsione di un indennizzo, per ciascuna linea, pari ad € 5,00 per ogni giorno di ritardo, successivo al quarantacinquesimo, nella definizione del reclamo;
5. La corresponsione del rimborso delle spese forfetarie di procedura nella misura di € 150,00.

2. La posizione dell'operatore

Nella memoria ritualmente depositata, Vodafone ha dichiarato quanto segue:

- Le numerazioni sono tutte ricaricabili;
- A seguito delle segnalazioni del sig. XXX in merito alla mancata possibilità di effettuare le chiamate in uscita, Vodafone dava immediatamente corso alle verifiche tecniche, non riscontrando alcuna problematica;

In base a quanto dichiarato, Vodafone ritiene che nulla possa essergli imputato in merito ai disservizi lamentati dall'utente che, verosimilmente, sono stati causati dalla mancata effettuazione di ricariche telefoniche.

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, si rileva una carenza di legittimazione attiva in relazione all'utenza n. XXX, rispetto alla proposizione dell'istanza. Com'è noto, in base a quanto previsto dal *Regolamento* sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti, di cui all'All. A alla Delibera n. 173/07/Cons, l'oggetto di deliberazione da parte del Corecom non può che essere costituito dall'accertamento della responsabilità contrattuale in capo ad un operatore, in relazione ad eventuali disservizi occorsi nell'ambito di un contratto di somministrazione di servizi di comunicazione elettronica concluso tra lo stesso operatore e l'utente, che aderisce alla proposta contrattuale già predisposta dal gestore. Sebbene la figura del "reale utilizzatore" sia prevista dalle condizioni generali di contratto Vodafone, ciò che rileva ai fini della responsabilità contrattuale, e anche extra-contrattuale, è il fatto di essere intestatario dell'utenza telefonica, in quanto parte del contratto. Ove, in linea del tutto teorica, si dovesse riconoscere il diritto all'indennizzo in favore di colui che risulta utilizzatore dell'utenza, ciò non potrebbe impedire al legittimo intestatario dell'utenza di invocare il diritto all'indennizzo per le fattispecie normativamente previste, con il rischio di una duplicazione degli indennizzi per la stessa fattispecie.

Entrando nel merito della controversia, alla luce dell'istruttoria condotta le richieste dell'utente possono essere accolte solo parzialmente per i motivi che seguono.

a) In merito alla richiesta di indennizzo per mancata fruizione dell'opzione "Free Sunday Tutti" e per la mancata risposta ai reclami.

Si evidenzia che le richieste di indennizzo per la mancata fruizione dell'opzione "Free Sunday Tutti" e per la mancata risposta ai reclami (di cui ai punti 3 e 4 del paragrafo 1) non sono meritevoli di accoglimento in quanto presentate soltanto in sede di istanza di definizione amministrativa della controversia, e non anche nella fase precedente, ossia in sede di istanza per l'esperimento del tentativo obbligatorio di conciliazione. Come è noto, in base all'art. III.1.2. delle *c.d. Linee guida in materia di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche* (di cui all'allegato A alla Delibera Agcom 276/13/Cons), si deve necessariamente verificare che l'oggetto della richiesta di definizione sia lo stesso già sottoposto al tentativo di conciliazione, atteso che, se si ammettesse l'ampliamento dell'esame a questioni ulteriori, si consentirebbe, in pratica, di aggirare il principio di obligatorietà della fase conciliativa per le nuove questioni.

b) In merito alle richieste di indennizzo per la sospensione/interruzione dei servizi sulle utenze mobili.

In relazione alla lamentata sospensione dei servizi dati/voce sulle utenze – di cui il sig. XXX dichiara di essere intestatario – n. XX, n. XX, n. XXX e n. XXX, si evidenzia che l'operatore non ha svolto alcuna attività difensiva, limitandosi a sostenere che, a seguito di verifiche, non si sono riscontrate anomalie nella fruizione dei servizi; anche nell'immediatezza dei fatti, l'operatore, benché tempestivamente messo al corrente dal sig. XXX del disservizio che stava interessando le utenze, non ha fornito alcuna spiegazione, riscontrando le segnalazioni con risposte meramente interlocutorie.

Nella memoria difensiva l'operatore ha unicamente ipotizzato che i presunti disservizi fossero da imputare alla mancata effettuazione di ricariche. Una simile ricostruzione, tuttavia, viene sconfessata dalle risultanze dell'istruttoria: dalla documentazione in atti risulta infatti che sulle utenze interessate dal disservizio erano attivi i piani tariffari "Vodafone 12" (sulle sim con nn. XXX, XXX e XXX) e "Vodafone Senza Scatto" (sulla sim con n. XXX), piani che risultano utilizzabili con le unità di traffico presenti sulle stesse utenze. Risulta altresì che per tutte le utenze interessate l'ultima ricarica effettuata era datata 17 maggio 2013 – dunque in linea con quanto previsto dall'art. 3 delle Condizioni generali di abbonamento Vodafone - e che la scadenza delle Sim era prevista per il 17 aprile 2014.

Va inoltre segnalato che, a fronte delle affermazioni e segnalazioni dell'utente, l'operatore, pur onerato in tal senso (secondo quanto previsto dall'art. 1218 c.c. e dalla costante interpretazione della giurisprudenza di legittimità nonché dell'AGCOM e dei Corecom delegati), non ha fornito alcuna prova della continuità nella fornitura dei servizi (o, in mancanza, della non imputabilità della sospensione/interruzione all'operatore).

Tutto ciò premesso, si ritiene dunque che il sig. XXX abbia diritto ad un congruo indennizzo per i disservizi subiti. Tuttavia, per quanto riguarda la determinazione dell'indennizzo, non è

condivisibile la prospettazione offerta dall'utente sia per quanto riguarda il parametro indennizzatorio, sia per quanto riguarda la scissione delle funzionalità delle utenze mobili in servizi di fonia e dati.

In merito al primo profilo, in mancanza di prova circa la natura "amministrativa" della sospensione (ossia, come precisa la Delibera n. 73/11/CONS, la sospensione "*volontariamente disposta dagli operatori per motivi legati al rapporto con il proprio cliente, ad esempio per asserita morosità*"), si ritiene ragionevole applicare l'art. 5 del c.d. *Regolamento Indennizzi* dedicato al malf funzionamento/interruzione di natura tecnica, che prevede un *quantum* giornaliero di € 5,00 *pro die*, in caso di interruzione totale, o di € 2,50 in caso di irregolare erogazione dei servizi.

In merito al secondo profilo, come già affermato in numerose pronunce dei Corecom delegati (cfr., fra le altre, Del Corecom Lazio 167/15/CRL), in ragione della peculiarità tecnico-commerciale che distingue la telefonia mobile da quella fissa, laddove alle utenze mobili sono comunemente associate una serie di funzionalità già originariamente pertinenti al pacchetto di connessione in mobilità, con modalità di erogazione e fruizione delle stesse altrettanto unitarie ed inscindibili, deriva la considerazione unitaria del servizio fonia/dati in mobilità.

Alla luce di tali considerazioni e alla luce del fatto che in base a quanto dichiarato dall'utente per tutte le 4 Sim si è assistito a un disservizio parziale, si ritiene ragionevole riconoscere in favore dell'utente l'indennizzo previsto dall'art. 5, comma 2 dell'all. A alla Delibera 73/11/Cons, di € 2,50 *pro die*, per ogni giorno di disservizio di ciascuna delle 4 utenze interessate.

Ne deriva che il sig. XXX ha il diritto di ricevere da Vodafone le somme di importo pari a: **€ 487,50**, derivante dalla moltiplicazione del parametro giornaliero appena indicato per i 65 giorni di irregolare fruizione dei servizi (compresi tra il 1° settembre 2013 e il 5 novembre 2013) sulle utenze nn. XXX, XXX e n. XXX; **€ 110,00** per i 44 giorni di irregolare fruizione dei servizi (compresi tra il 23 settembre e il 6 novembre 2013) dell'utenza n. XXX.

4. Spese di procedura

Atteso l'accoglimento parziale della domanda della parte istante nonché il comportamento delle parti durante l'intera procedura, ai sensi della Delibera AGCOM n. 173/07/CONS, allegato A, art. 19, comma 4, si ritiene ragionevole riconoscere a favore del sig. XXX la somma di € 50,00 titolo di rimborso delle spese di procedura.

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

L'accoglimento parziale dell'istanza nei confronti della società Vodafone Omnitel B.V. (ora Vodafone Italia S.p.A.) per le motivazioni di cui in premessa.

La società Vodafone Omnitel B.V. (ora Vodafone Italia S.p.A.) è tenuta a corrispondere in favore del sig. XXX:

- la somma complessiva di € 597,50 a titolo di indennizzo per la irregolare fruizione dei servizi sulle utenze nn. XXX, XXX, XXX e n. XXX;
- la somma di € 50,00 a titolo di rimborso delle spese di procedura.

Si rigetta ogni altra richiesta.

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

La Presidente del Co.Re.Com.
dott.ssa Federica Zanella

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