

IL COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI

Deliberazione n. 33

del 12 settembre 2016

Sono presenti i componenti del Comitato:

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

Oggetto: Definizione amministrativa della controversia De Rosa XXX/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;

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.;

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 deliberazione A.G.Com. 173/07/CONS, *Approvazione del regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazione e utenti*;

VISTA la deliberazione 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*;

VISTA l'istanza presentata in data 19 dicembre 2014, con cui il sig. De Rosa XXX ha chiesto l'intervento del Co.Re.Com. Lombardia per la definizione della controversia in essere con l'operatore Vodafone Italia s.p.a., ai sensi degli artt. 14 e ss. del Regolamento;

VISTE le note del 12 gennaio 2015 e del 24 febbraio 2015, con le quali il funzionario responsabile del procedimento ha comunicato alle parti, ai sensi degli artt. 15 e 16 del Regolamento, l'avvio di un procedimento istruttorio finalizzato alla definizione della deferita

controversia, e ha invitato le parti a presentarsi all'udienza per la discussione della stessa fissata per il 16 marzo 2015;

VISTO il verbale dell'udienza del 16 marzo 2015;

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*;

Oggetto della controversia e risultanze istruttorie

Con l'istanza presentata in data 29 dicembre 2014, il sig. De Rosa ha chiesto la definizione amministrativa della controversia con l'operatore Vodafone Italia s.p.a. (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 rete fissa e ADSL.

1. La posizione dell'istante

All'esito negativo del tentativo obbligatorio di conciliazione, il sig. De Rosa, nell'istanza di definizione della controversia, nella memoria ritualmente depositata e nel corso dell'udienza di discussione, ha rappresentato quanto segue:

1. di avere, in data 31 gennaio 2014, sottoscritto proposta di abbonamento con Vodafone, con richiesta di migrazione dei servizi fonia e adsl attivi sull'utenza XXX dal gestore Wind;
2. che l'attivazione dei servizi è avvenuta in realtà solo in data 27 marzo 2014, cioè con circa due mesi di ritardo;
3. che il precedente operatore Wind ha disattivato i servizi in data 15 febbraio 2014: pertanto da tale data il sig. De Rosa è rimasto totalmente privo dei servizi fonia e adsl sull'utenza XXX;
4. che, dopo l'attivazione da parte di Vodafone, i servizi fonia e internet hanno sempre funzionato in maniera discontinua, costringendolo De Rosa a contattare il servizio clienti per richiedere un intervento tecnico;
5. che, a partire dalla fine del mese di giugno 2014 i servizi hanno smesso di funzionare, precludendo così all'utente la navigazione in internet e l'effettuazione di telefonate;
6. di avere, dopo numerosi reclami scritti e telefonici, richiesto l'intervento del tecnico che solo in data 14 ottobre 2014 consegnava una nuova Vodafone Station. Tale sostituzione tuttavia non si è rivelata risolutiva;
7. di avere sempre collegato correttamente la Vodafone Station;
8. di avere, in data 22 settembre 2014, presentato istanza di provvedimento temporaneo presso il Co.Re.Com. Lombardia, che tuttavia non sortiva alcun effetto, rimanendo di fatto i servizi non funzionanti;
9. di avere, nonostante i disservizi, sempre corrisposto gli importi fatturati da Vodafone.

Sulla base di tali fatti, l'istante ha chiesto:

- un equo indennizzo per la mancata attivazione dei servizi dal 31 gennaio 2014 alla fine di marzo 2014;
- indennizzo per i disservizi occorsi sull'utenza XXX e relativi alla fonia e all'adsl;
- il rimborso della somma delle fatture pagate nonostante i disservizi subiti;
- un equo indennizzo per mancata risposta ai reclami;
- rimborso delle spese di procedura.

2. La posizione dell'operatore

Nella memoria ritualmente depositata in data 11 febbraio 2015, Vodafone ha rappresentato quanto segue:

10. L'utenza XXX è correttamente migrata a Vodafone in data 7 marzo 2014;

11. In data 14 ottobre, a seguito di segnalazioni da parte dell'istante che lamentava disservizi sulla rete fissa, è stata effettuata la consegna di una nuova Vodafone Station;

12. A seguito di test tecnici sul nuovo *modem* è risultato che il cliente, il quale è stato più volte contattato ai numeri mobili forniti per eventuali comunicazioni senza però fornire alcuna risposta, non aveva correttamente collegato l'apparato.

Sulla base di tali premesse, Vodafone nella propria memoria ha formulato una proposta di bonario componimento, *pro bono pacis* e senza riconoscimento alcuno di responsabilità.

3. Motivazione della decisione

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

Ciò premesso, la controversia in esame attiene alle seguenti contestazioni relative all'utenza XXX: a) ritardo nell'attivazione dei servizi; b) malfunzionamenti che hanno comportato l'interruzione dei servizi fonia e internet; c) mancato riscontro scritto ai reclami.

a) Ritardata attivazione dei servizi

Con riguardo alla contestazione relativa alla ritardata attivazione dei servizi a seguito di trasferimento dell'utenza da altro operatore, vanno innanzitutto richiamate le Del. A.G.Com. 274/07/CONS e 41/09/CIR che hanno introdotto una procedura bilaterale volta ad assicurare la concreta ed effettiva attuazione del diritto, riconosciuto all'utente, di trasferire la propria utenza ad altro operatore senza incertezze sui tempi di attivazione, prevedendo regole volte ad evitare che l'utente possa incorrere in sospensioni della linea durante l'espletamento della procedura di passaggio. Tali regolamentazioni sono state definite in accordo con quanto stabilito dalla L. 2 aprile 2007, n. 40 – c.d. decreto Bersani – che, in particolare all'articolo 1, comma 3, ha fissato in 30 (trenta) giorni il termine massimo per il trasferimento del numero telefonico da un operatore ad un altro.

Va poi richiamato il principio secondo il quale gli operatori devono fornire i servizi richiesti nel rispetto di quanto contrattualmente e normativamente previsto, anche sotto il profilo temporale. Da ciò deriva che, ove l'utente lamenti l'inadempimento rispetto alla richiesta di trasferimento delle utenze, 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. In questi casi, peraltro, il gestore deve anche fornire la prova di aver adeguatamente informato l'utente delle difficoltà incontrate nell'adempimento dell'obbligazione, non ritenendosi sufficiente un mero richiamo "formale" ai motivi tecnici, poiché l'utente deve essere messo in grado di comprendere quanto accaduto; allo stesso modo, l'operatore deve anche dimostrare di essersi diligentemente attivato per adempiere esattamente. In caso contrario, l'utente ha diritto ad un indennizzo proporzionato al disservizio subito.

Nel caso in esame, l'utente asserisce di avere stipulato il contratto con Vodafone in data 31 gennaio 2014 (circostanza, questa, documentalmente provata e non contestata da controparte) ma di avere ottenuto i servizi solo a partire dal successivo 27 marzo 2014, rimanendo privo di linea dal 15 febbraio al 27 marzo, attesa la cessazione dei servizi da parte del precedente gestore Wind.

Considerato che nel corso del procedimento Vodafone non ha provato di avere attivato i servizi sull'utenza XXX entro i 30 giorni previsti dalla legge, si è resa necessaria una richiesta di integrazione istruttoria, formulata nei confronti di Vodafone e di Telecom Wholesale ai fini di accertare la tempistica della procedura di trasferimento che ha coinvolto la predetta utenza. All'esito di tale richiesta è emerso che la ricezione dell'ordine di migrazione da parte dell'operatore *donating* è avvenuta solo in data 14 febbraio 2014, con data attesa consegna del 7 marzo 2014, e che l'11 marzo 2014 si è completata la procedura con l'espletamento dell'ordine.

Stando a quanto acquisito dai sistemi di gestione delle procedure di trasferimento utenze di Vodafone e Telecom Wholesale e dalle corrispondenze esatte dei risultati dagli stessi

forniti, emerge che vi sia stato indubbiamente un ritardo nell'avvio e nella conclusione della procedura e, conseguentemente, nella attivazione dei servizi voce e internet/Adsl da parte di Vodafone, per complessivi 9 giorni. Si ritiene dunque che l'utente abbia diritto a un indennizzo da calcolarsi in base al parametro indennizzatorio di € 1,50 *pro die* previsto dall'art. 3, comma 3, Del. A.G.Com. 73/11/CONS, all. A, *Regolamento indennizzi* cit., per un importo complessivo pari a € 27,00, considerati i due servizi attivati con ritardo.

Va rilevato inoltre che, secondo quanto asserito dall'utente e non contestato dall'operatore, l'utenza XXX è rimasta totalmente disservita dal 15 febbraio al 27 marzo 2014, per un totale di 40 giorni. Dunque, considerata la mancata allegazione da parte di Vodafone, seppure in tal senso onerata, di documentazione provante l'attribuibilità del disservizio subito dall'utente a circostanze non imputabili all'operatore *recipient*, si ritiene che lo stesso operatore sia tenuto a corrispondere un indennizzo da calcolarsi moltiplicando il parametro indennizzatorio di € 5,00, previsto dall'art. 5, comma 1 (come anche richiamato dall'art. 6, comma 2), *Regolamento indennizzi* cit. (e per ciascuno dei due servizi voce e internet/Adsl), per un totale di € 400,00.

b) Malf funzionamento dei servizi voce e adsl

Va precisato che in sede di istanza di conciliazione l'utente ha contestato unicamente il mancato funzionamento del servizio voce e adsl a partire dal 28 giugno 2014 (come indicato nel formulario GU5 presentato contestualmente all'istanza di conciliazione). Con riferimento ai malfunzionamenti occorsi precedentemente a quella data, la relativa contestazione è stata sollevata per la prima volta solo in sede di istanza di definizione della controversia, non essendo stata oggetto della precedente istanza di conciliazione, né per vero oggetto di reclami scritti documentati eventualmente depositati in allegato alla predetta istanza. Ne consegue che la relativa richiesta di indennizzo/rimborso è da ritenersi inammissibile.

Invero, base a quanto stabilito dall'art. 14, comma 1, Del. A.G.Com. 173/07/CONS, *Regolamento* cit. e confermato dall'art III.1.2., *Contenuto e qualificazione delle istanze delle Linee guida in materia di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche* approvate con Del. A.G.Com. 276/13/CONS, è necessario che l'oggetto della richiesta di definizione sia lo stesso già sottoposto al tentativo di conciliazione, poiché altrimenti, se si ammettesse l'ampliamento dell'esame a questioni ulteriori, si consentirebbe di aggirare il principio di obbligatorietà della fase conciliativa per le nuove questioni.

Con riguardo invece alla completa interruzione dei servizi occorsa a partire dal 28 giugno 2014, va rammentato che la Del. A.G.Com. 179/03/CSP prevede l'obbligo degli operatori di fornire i servizi in modo regolare, continuo e senza interruzioni, nel rispetto delle previsioni normative e contrattuali (art. 3, comma 4), nonché quello di indicare nelle proprie carte dei servizi e/o condizioni generali di contratto i casi di indennizzo per il mancato rispetto degli standard di qualità dei servizi stessi ed i relativi importi.

Pertanto, ove l'utente lamenti l'interruzione del servizio e la ritardata o mancata la risoluzione del guasto, l'operatore, per escludere la propria responsabilità, è tenuto a dimostrare che i fatti oggetto di doglianza sono stati determinati da circostanze non imputabili all'operatore stesso ovvero da problematiche tecniche non causate da colpa dell'operatore.

Nel caso in esame, Vodafone, seppure onerata in tal senso, anche a seguito di richiesta di integrazione istruttoria, non ha prodotto documentazione utile ad escludere la propria responsabilità in ordine all'interruzione dei servizi voce e internet sull'utenza 0314310081. Inoltre, Vodafone, pur affermando nella nota inviata a questo Co.Re.Com. a seguito di richiesta istruttoria, che " (...) *da una verifica sulle fatture di maggio e luglio risulta traffico in uscita* (...)", non ha prodotto alcun documento utile ad avvalorare tale affermazione.

Tuttavia, risultano dagli atti, quali circostanze pacificamente acquisite, sia l'avvenuta sostituzione della Vodafone Station da parte dei tecnici Vodafone sia gli interventi tecnici volti a risolvere i disservizi.

Alla luce di tutto quanto sopra, si ritiene dunque equo prevedere a carico di Vodafone il pagamento in favore dell'utente di un congruo indennizzo da quantificarsi in base al parametro di € 5,00 previsto dall'art. 5, comma 1, *Regolamento indennizzi* cit.. Per la determinazione del periodo cui rapportare l'indennizzo, si ritiene ragionevole fissare il *dies a quo* nel giorno 28 giugno 2014 (data di interruzione dei servizi come indicato nel formulario GU5 presentato dall'utente; circostanza non contestata dall'operatore) e il *dies ad quem* nel giorno della sostituzione della Vodafone Station, avvenuta il 14 ottobre 2014 atteso che, successivamente a tale data, nonostante quanto asserito dall'utente nell'istanza di definizione, non risultano agli atti reclami o segnalazioni che comprovino il persistere del disservizio e che testimonino una negligenza dell'operatore nell'intervenire per risolvere la situazione, in violazione dell'obbligo di regolare fornitura del servizio previsto, fra l'altro, dalla Del. A.G.Com. 179/03/CONS.

L'indennizzo va dunque calcolato moltiplicando il parametro indennizzatorio giornaliero di € 10,00 (€ 5,00 per ogni servizio interessato dall'interruzione) per complessivi 108 giorni, per un totale di € 1080,00.

Deve infine essere dichiarata inammissibile la domanda di rimborso delle fatture relative al periodo di interruzione formulate dall'utente, poiché la stessa è stata proposta per la prima volta con l'istanza di definizione e non è stata oggetto della precedente fase di conciliazione. Si rileva peraltro che la stessa dovrebbe comunque essere rigettata nel merito, atteso che non è stata prodotta alcuna documentazione comprovante l'avvenuto pagamento delle fatture da parte dell'utente.

c) **Mancato riscontro scritto ai reclami**

In merito al lamentato mancato riscontro ai reclami scritti, va innanzitutto evidenziato che anche tale contestazione è stata sollevata per la prima volta solo in sede di istanza di definizione della controversia, non essendo stata oggetto della precedente istanza di conciliazione. Sulla base di quanto già precisato ai punti precedenti, la relativa richiesta di indennizzo è da ritenere dunque inammissibile.

Ad abundantiam, va rilevato che nel caso in esame non vi è stata allegazione, da parte dell'utente, dei reclami scritti asseritamente inviati all'operatore, né ne sono state indicate le date di invio. Posto che, come è noto, *nei casi di richieste inerenti indennizzi per mancata risposta ai reclami, è onere degli utenti allegare copia del reclamo inviato o quanto meno indicarne gli estremi con sufficiente chiarezza, in modo da permettere il loro riscontro* (cfr., *ex multis*, Del. A.G.Com. 91/12/CIR), la richiesta formulata dall'utente non potrebbe essere accolta neppure nel merito.

4. Spese di procedura

Considerato l'accoglimento parziale delle domande della parte istante nonché il comportamento delle parti durante l'intera procedura, ai sensi della Del. A.G.Com. 173/07/CONS, all. A, art. 19, comma 4, si ritiene ragionevole riconoscere a favore del sig. De Rosa XXX la somma di € 50,00 a titolo di rimborso delle spese di procedura.

Alla luce di tutte le considerazioni esposte;

All'unanimità dei voti espressi nelle forme di legge;

D E L I B E R A

a definizione della controversia De Rosa/ Vodafone Italia S.p.A., CHE Vodafone Italia S.p.a. provveda a corrispondere al sig. De Rosa XXX:

13. l'indennizzo di € 27,00 per il ritardo nell'attivazione dei servizi di rete fissa e internet;
 14. l'indennizzo di € 400,00 per l'interruzione dei servizi voce e internet dal 15 febbraio al 20 marzo 2014;
 15. l'indennizzo di € 1080,00 per l'interruzione dei servizi voce e internet dal 28 giugno al 29 dicembre 2014;
 16. V la somma di € 50,00 a titolo di spese di procedura;
- con rigetto di ogni altra richiesta.

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

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

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.

Le parti sono tenute a comunicare a questa Autorità l'avvenuto adempimento alla presente deliberazione entro il termine di sessanta (60) giorni dalla comunicazione della medesima.

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