

ATTI 2014/6456/GU14

IL COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI

Deliberazione n. 4

del 25 febbraio 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 Izzo XXX / Vodafone Italia s.p.a.
(già Vodafone Omnitel B.V).

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 24 novembre 2014, con cui la sig.ra Izzo 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. (già Vodafone Omnitel B.V.), ai sensi degli artt. 14 e ss. del Regolamento;

VISTA la nota del 25 novembre 2014, con la quale 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 19 febbraio 2015;

VISTO il verbale dell'udienza del 30 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 24 novembre 2014, la sig.ra XXX Izzo 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 telefonia mobile e internet/adsl.

1. La posizione dell'istante

La sig.ra Izzo, nell'istanza di definizione della controversia, nella memoria e nel corso dell'audizione ha dichiarato quanto segue:

- Di avere aderito, in data 23 febbraio 2009, alla proposta di Vodafone avente ad oggetto un contratto denominato "servizio telefono facile" comprendente servizi di telefonia mobile e internet relativamente all'utenza di telefonia mobile XXX, che includeva l'acquisto di un iPhone 3G 8Gb;
- Dopo poche settimane, il predetto *smartphone* risultava irraggiungibile per le chiamate in entrata anche in zone coperte dal segnale e la navigazione in internet era lenta, se non addirittura assente;
- In occasione della prima contestazione del mese di marzo 2009, l'operatore del *call center* ha acquisito, inspiegabilmente, la segnalazione dell'istante come volontà di recedere al contratto in essere e in seguito a ciò Vodafone ha provveduto a richiedere i costi per recesso anticipato con successiva fattura, poi stornata;
- In relazione a successive segnalazioni, Vodafone ha posto in essere, vanamente, delle procedure volte alla risoluzione della problematica lamentata dall'utente;
- Di avere acquistato, esaurito il vincolo contrattuale di 24 mesi, in data 23 marzo 2012, *on line*, sempre tramite Vodafone, un nuovo iPhone modello 4S 16 Gb black con l'auspicio che ciò resolvesse i problemi di ricezione/navigazione collegati alla propria utenza, ritenendo che la predetta problematica dipendesse dal primo apparecchio acquistato;
- Dopo pochi mesi neppure il cambio *device* ha portato ai risultati sperati ma solo ad un ulteriore esborso, decidendo di cambiare il profilo tariffario, al fine di veder risolto il disservizio;
- Di avere modificato, per tanto, in data 23 marzo 2013, il proprio profilo tariffario da "Tutto facile basic" a "Vodafone relax";
- Successivamente al cambio del profilo tariffario, si è verificata l'impossibilità di ricezione delle telefonate e della navigazione in internet;
- Pertanto, sia il servizio voce che il servizio internet sono stati saltuariamente fruibili dal 23 febbraio 2009 al 15 novembre 2014 per un totale di 2091 giorni;

In data 16 giugno 2014, la sig.ra Izzo ha presentato istanza per l'esperimento del tentativo obbligatorio di conciliazione unitamente alla richiesta di provvedimento temporaneo, lamentando la sospensione del servizio di ricezione delle chiamate in entrata dal 18 al 24 aprile 2014 nonché evidenziando che dal 24 aprile 2014 il servizio è parzialmente attivo e che il servizio internet è risultato poco fruibile tramite rete mobile;

Tanto premesso, l'istante ha formulato le seguenti richieste:

- Adempimento contrattuale relativo al secondo contratto e, in particolare, la richiesta della completa funzionalità dei servizi di chiamata in entrata e navigazione in internet;

- Sostituzione del secondo telefono iPhone 4S con un nuovo apparecchio funzionante che consenta la fruizione del piano tariffario sottoscritto e regolarmente pagato;
- Corresponsione dell'indennizzo per malfunzionamento del servizio dal 23 febbraio 2009 sino ad oggi.

2. La posizione dell'operatore

La società Vodafone, nella memoria ritualmente depositata in data 19 dicembre 2014 e nel corso dell'udienza di discussione, ha dichiarato quanto segue:

- A seguito delle verifiche tecniche successive alle segnalazioni da parte della cliente, non sono emerse criticità sistematiche di performances sulle celle in copertura della zona segnalata.

Tanto premesso, l'operatore ha richiesto il rigetto delle domande formulate dalla sig.ra Izzo, precisando di essere disponibile a corrispondere all'utente, *pro bono pacis*, la somma di € 100,00.

3. Motivazione della decisione

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

In via ancora preliminare, si rileva che la richiesta relativa alla sostituzione del terminale iPhone 4S non può trovare ingresso nella presente decisione, atteso che, trattandosi di un obbligo di *facere*, esula dalla competenza dell'A.G.Com. e dei Co.Re.Com. delegati, ai sensi dell'art. 19, comma 4, all. A, Del. A.G.Com. 173/07/Cons.

Nel merito, si evidenzia che la controversia attiene al contestato malfunzionamento dei servizi di chiamata in entrata e di navigazione in internet relativamente all'utenza 347/2791610 e le domande formulate dalla parte istante non possono essere accolte per i motivi di seguito esposti.

Va, innanzitutto, precisato che la telefonia mobile nasce per garantire servizi telefonici "in mobilità", consentendo a chi ne fruisce di essere reperibile in movimento, in diversi luoghi geografici: in questo si differenzia dalla telefonia fissa e dal servizio internet adsl da postazione fissa, che intendono assicurare la fruizione dei servizi di telefonia e internet presso l'immobile in cui vengono installati.

Nel caso in esame, non può omettersi di rivelare che non vi è prova del fatto che l'utente abbia inviato all'operatore segnalazioni scritte, sin dal 2009, circa l'asserito malfunzionamento del servizio di telefonia mobile per mancata ricezione delle chiamate, non ponendo Vodafone nella condizione di essere informata del disservizio e di eventualmente adoperarsi per la sua risoluzione.

Dunque, pur dichiarando di essersi immediatamente accorto, sin dall'adesione alla "prima" proposta contrattuale, dei problemi nella fruizione dei servizi voce in entrata e internet, l'utente non ha comunque inteso esercitare, nell'immediatezza dell'attivazione dei servizi, il diritto di recesso nei termini previsti dalla legge, che avrebbe comportato l'annullamento del contratto senza addebito di spese, né tantomeno l'utente ha reputato opportuno esercitare il diritto di recesso alla scadenza naturale del contratto né nel corso del "secondo" contratto.

Inoltre, fermo restando che l'utente ha ommesso di precisare la/le zona/e geografica/he in cui si sarebbero verificati i problemi di ricezione delle chiamate e di navigazione in internet, è evidente che per i servizi di telefonia gli utenti hanno la possibilità di verificare la copertura di rete nel loro Comune di interesse, atteso che gli operatori sono tenuti a pubblicare i dati di copertura sui loro siti internet.

Inoltre, è notorio come tutti gli operatori misurino la copertura di rete in termini di percentuale di popolazione coperta *outdoor*, non potendo garantire la presenza di segnale all'interno degli edifici proprio a causa della possibile presenza di barriere che impediscono la penetrazione delle frequenze.

Chiarito ciò in merito alla c.d. copertura di rete, non può omettersi di rilevare che le fatture, allegate da parte dell'utente, recano traffico telefonico in uscita nonché traffico dati.

Tale circostanza impedisce, unitamente alle precedenti considerazioni, di addebitare in capo a Vodafone l'asserita responsabilità per la mancata ricezione delle telefonate in entrata, atteso che appare non coerente rispetto al dato, non contestato, della possibilità effettuare telefonate nelle stesse aree, in cui si sarebbe verificato un problema di mancata di ricezione.

Pertanto, la mancata ricezione delle telefonate e la difficoltà di navigazione in internet non possono essere ricondotte ad una responsabilità, per inadempimento contrattuale, dell'operatore, atteso altresì che l'utente non ha allegato alcuna documentazione attestante l'avvenuto controllo di regolare funzionamento dei terminali iPhone da parte di un centro di assistenza autorizzato dalla Apple.

Alla luce di tutto quanto sopra esposto, nell'impossibilità di rinvenire una seppur minima responsabilità in capo all'operatore per inadempimento contrattuale, le domande dell'utente vanno rigettate.

4. Spese di procedura

Considerato il rigetto 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 compensare tra le parti le 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 Izzo XXX / Vodafone Italia s.p.a., di rigettare le domande di parte istante, con compensazione delle spese di procedura.

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