

Verbale n. 5

Adunanza del 27 marzo 2017

L'anno duemiladiciassette, il giorno 27, del mese di marzo, alle ore 9.30, in Torino, presso la sede del Corecom, piazza Solferino n. 22, nell'apposita sala delle adunanze, si è riunito il Comitato con l'intervento di Alessandro DE CILLIS, Presidente, Gianluca Martino NARGISO, Vicepresidente, Vittorio DEL MONTE, Commissario e con l'assistenza della Signora Pina Rosa Serrenti nella funzione di Segretario verbalizzante

### **Delibera n 28 – 2017**

**Oggetto: Definizione della controversia GU14 66/2016 – XXX VASTA / VODAFONE ITALIA S.p.A.**

#### **IL COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI**

VISTA la legge 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 legge 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 decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259, recante il *Codice delle comunicazioni elettroniche*, e in particolare l'art. 84;

VISTA la legge della Regione Piemonte 7 gennaio 2001, n. 1 e s.m.i., *Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni*;

VISTA la deliberazione di Comitato n. 4 del 13 aprile 2012, *Approvazione Regolamento interno e Codice etico del Corecom Piemonte*;

VISTA la deliberazione AGCOM n. 173/07/CONS e s.m.i., recante il *Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti* (di seguito, Regolamento);

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, il Consiglio regionale del Piemonte e il Comitato regionale per le comunicazioni del Piemonte in data 17 settembre 2012, e in particolare l'art. 4, c. 1, lett. e);

VISTA la deliberazione AGCOM n. 276/13/CONS, *Approvazione delle linee guida relative alla attribuzione delle deleghe ai Corecom in materia di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche*;

VISTA l'istanza GU14 66/2016 con cui la signora XXX VASTA chiedeva l'intervento del Comitato Regionale per le Comunicazioni (di seguito, per brevità, CoReCom) per la definizione della controversia in essere con la società VODAFONE ITALIA S.p.A. (di seguito VODAFONE) ai sensi dell'art.14 del Regolamento;

VISTA la nota con cui il Corecom comunicava alle parti, ai sensi dell'art. 15 del Regolamento, l'avvio di procedimento istruttorio finalizzato alla definizione della predetta controversia, fissando i termini per lo scambio di memorie, repliche e documentazione;

VISTE la memoria difensiva e la documentazione inviate dall'operatore e le repliche di parte istante;

VISTA la nota con la quale le parti venivano convocate per l'udienza di discussione;

UDITE le parti a detta udienza;

VISTI gli atti relativi all'espletato tentativo obbligatorio di conciliazione;

VISTI i documenti prodotti dall'operatore a seguito di istanze istruttorie dell'Ufficio, ai sensi dell'art. 18, comma 2 del Regolamento;

VISTE la relazione e la proposta di decisione del Responsabile del procedimento;

## **CONSIDERATO**

quanto segue:

### **1. Oggetto della controversia**

L'istante nei propri scritti difensivi, rappresenta:

- che il giorno 18.07.2011 concludeva con Vodafone un contratto business avente ad oggetto l'utilizzo di una rete internet e di due utenze telefoniche fisse, XXX e XXX, la prima dedicata al servizio voce la seconda dedicata al servizio fax;
- che il 7.10.2015 cessavano di funzionare sia la rete internet sia le due utenze telefoniche;
- che il giorno stesso veniva segnalato il guasto attraverso il Servizio Vodafone clienti Business;

- che, perdurando il disservizio, venivano aperte nuove segnalazioni in data 12.10.2015 e in data 15.10.2015, apprendendo in tale occasione che si trattava di una problematica legata alla centrale;
- che, stante la mancata risoluzione della problematica, in data 21.10.2015 si trasmetteva una prima lettera di reclamo mediante PEC rimasta inevasa;
- che in data 28.10.2015 Vodafone inviava fattura AF15462669, relativa al periodo 22.08.2015-20.10.2015, fattura pagata ma immediatamente contestata richiedendo nota di credito per il periodo successivo al 7.10.2015;
- che, a seguito dell'ennesima segnalazione, Vodafone inviava un tecnico in data 18.11.2015 il quale in loco appurava che non occorreva sostituire la Vodafone station ma che si trattava di un problema di centrale;
- che, considerato il perdurare della totale interruzione dei servizi, in data 23.11.2015 era presentata istanza di conciliazione al Corecom Piemonte e in data 26.11.2015 istanza volta a ottenere l'emissione di un provvedimento d'urgenza per la riattivazione dei servizi;
- che il Corecom emanava il predetto provvedimento d'urgenza in data 11.12.2015 a seguito del quale si recava presso lo studio legale dell'istante un tecnico Vodafone che ripristinava la rete internet e installava due nuove numerazioni fisse;
- che in data 21.12.2015 era riattivata l'utenza XXX e in data 23.12.2015 era riattivata l'utenza XXX;
- che in data 29.12.2015 perveniva una nuova fattura relativa al periodo 21.10.2015-19.12.2015, tempestivamente contestata in quanto relativa ad un arco temporale in cui tutti i servizi non erano funzionanti;
- che il disservizio generalizzato e prolungato nel tempo ha procurato grave nocumento a parte istante anche in considerazione della professione di avvocato esercitata dalla stessa;
- che sussistono tutti i presupposti per il riconoscimento di un indennizzo ai sensi degli artt. 5 e 12 del Regolamento Indennizzi.

Sulla base di detta rappresentazione l'istante chiede:

1. indennizzo per l'interruzione dei tre servizi voce, fax e internet;
1. indennizzo per mancata risposta ai reclami;
2. storno totale della fattura AF18675985 di € 158,08;
3. rimborso parziale della fattura AF15462669 per le somme riferibili al periodo successivo al 7.10.2015;
4. rimborso spese sostenute.

L'operatore, nella memoria difensiva, rappresenta:

- che, a seguito della contestazione da parte dell'istante in relazione al mancato servizio voce e internet per l'utenza XXX e il servizio fax per l'utenza XXX dal 7.10.2015 al 23.12.2015, trasmetteva riscontro formale in data 20.1.2016 e ulteriore comunicazione in data 29.1.2016;
- che le proposte del gestore sono congrue con quanto previsto dalla Carta dei servizi Vodafone;
- che risulta un insoluto di € 138,98;
- che viene formulata proposta conciliativa.

Parte istante, nella memoria di replica, in sintesi specifica:

- che l'operatore non ha contestato l'interruzione dei tre servizi;
- che le comunicazioni inviate da Vodafone rispettivamente il 20.1.2016 e il 29.1.2016 non possono essere considerate riscontri ai vari reclami trasmessi che avrebbero dovuto contenere una spiegazione esaustiva delle ragioni del mancato funzionamento e della tempistica per la risoluzione;
- che peraltro le proposte transattive contenute nelle missive del 20.1.2016 e 29.1.2016 non erano assolutamente congrue ma irrisorie;
- che la proposta di storno dell'insoluto è un atto dovuto non avendo Vodafone fornito i servizi;
- che l'insoluto non è di € 138,98 ma di € 158,08 relativo all'unica fattura non pagata in quanto riferita al periodo 21.10.2015 - 19.12.2015 in cui tutti i servizi erano interrotti.

L'istante ribadisce le richieste già formulate nel ricorso introduttivo e aggiunge la richiesta di

5. rimborso parziale della fattura AG02747969 per le somme riferibili al periodo 20.12.2015 - 23.12.2015.

## **2. Risultanze istruttorie e valutazioni in ordine al caso in esame**

### **A) Sul rito.**

Preliminarmente, si osserva che l'istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall'Art. 14 del Regolamento.

### **B) Nel merito.**

La domanda dell'istante risulta fondata e va accolta nei limiti e per i motivi che seguono.

#### **B.1 Sulla interruzione dei servizi.**

Parte istante ha dichiarato, nella domanda introduttiva, l'interruzione delle due utenze telefoniche XXX e XXX dal 7.10.2015 e la conseguente interruzione dei tre servizi voce, fax e internet.

A supporto della propria domanda la ricorrente ha allegato copia dei messaggi ricevuti sulla propria utenza mobile inviati da Vodafone attestanti l'apertura delle segnalazioni in data 7.10.2015 e 12.10.2015 nonché copia delle successive lettere di reclamo volte a sollecitare la risoluzione della problematica.

Tale circostanza non è mai stata smentita da Vodafone che, nella memoria difensiva, formula anche proposta transattiva ritenuta non congrua dall'istante.

Risulta agli atti che con istanza GU5 del 26.11.2015 (prot. 44015/A04040 del 11.12.2015) presentata al Corecom nel corso del procedimento di conciliazione, il cui fascicolo è stato acquisito d'ufficio al fascicolo GU14 n. 66/2016 quale parte integrante, la ricorrente ha avanzato a questo Corecom richiesta di adozione di provvedimento temporaneo per la riattivazione dei tre servizi.

Il Corecom adottava pertanto in data 11.12.2015 provvedimento temporaneo nei confronti dell'operatore Vodafone al fine di consentire la rimozione di tutti gli ostacoli giuridici e tecnici e permettere la riattivazione dei servizi legati alle due utenze di telefonia fissa, di cui dà conto altresì l'istante nella narrativa dei fatti.

Considerato pertanto che l'utente non è stata messa a conoscenza di eventuali problematiche tecniche ostative alla riattivazione dei servizi (v. delibera n. 134/11/CIR) e che il gestore non ha provato che l'interruzione sia stata determinata da circostanze ad esso non imputabili, si ritiene spetti all'utente – considerata assodata, come da numerose e costanti pronunce dell'Autorità, la natura di servizi non accessori quelli relativi alla voce, al fax e alla linea dati - la liquidazione di un indennizzo per ciascuno dei tre servizi interrotti.

La quantificazione deve essere effettuata sulla base del Regolamento Indennizzi, in quanto la controversia è stata introdotta dopo l'entrata in vigore del medesimo; inoltre, il prodromico verbale di mancata conciliazione non contempla impegni da parte dell'operatore e, come già visto, da quanto in atti, non è possibile conoscere l'entità degli indennizzi previsti dalla Carta dei servizi dell'operatore vigente ai tempi della stipulazione del contratto.

Alla luce di tali risultanze si ritiene infatti di dover riconoscere l'indennizzo previsto dall'art. 5, comma 1) della delibera 73/11/CONS, a mente del quale "In caso di completa interruzione del servizio per motivi tecnici, imputabili all'operatore, sarà dovuto un indennizzo, per ciascun servizio non accessorio, pari ad euro 5,00 per ogni giorno d'interruzione".

Ai fini dell'individuazione dell'arco temporale da indennizzare, considerando l'assenza in atti di qualsiasi parametro contrattuale (e, in particolare, della Carta Servizi vigente ai tempi) disciplinante tempistiche ed eventuali ritardi, si ritiene di poter individuare per i tre servizi il 7.10.2015 (contestualmente data dell'interruzione e data della prima segnalazione sporta) quale *dies a quo* mentre, *quale dies ad quem*, il 18.12.2015 per la linea dati, il 21.12.2015 per la linea voce e il 23.12.2015 per la linea fax (rispettivamente date in cui i tre servizi sono stati ripristinati).

Conseguentemente, considerato che l'art. 12 del Regolamento Indennizzi dispone che, se l'utenza interessata dal disservizio è di tipo "affari", gli importi vadano computati nella misura pari al doppio, si ritiene che l'operatore debba corrispondere l'indennizzo per l'interruzione del servizio di linea dati la somma di € 720 (5,00x2x72 gg), per l'interruzione del servizio di linea fissa la somma di € 750 (5,00x2x75 gg) e

per l'interruzione del servizio di linea fax la somma di € 770 (5,00x2x77 gg) e così per complessivi € 2.240.

## **B.2 Sulla richiesta di storno e rimborso della fatturazione Vodafone**

L'istante ha chiesto altresì *sub* 3), 4) e 6) lo storno totale della fattura AF18675985 di € 158,08, il rimborso parziale della fattura AF15462669 per le somme riferibili al periodo successivo al 7.10.2015 e il rimborso parziale della fattura AG02747969 per le somme riferibili al periodo 20.12.2015 - 23.12.2015.

Va osservato che secondo l'orientamento giurisprudenziale ormai consolidato (v. Sent. Cassaz. Civ. Sez. III, 28 maggio 2004 n. 10313, Corte di Cassazione, Sezione III Civile, 2 dicembre 2002 n. 17041), la bolletta è un atto unilaterale di natura meramente contabile (Cassazione 847/86) e la stessa Corte costituzionale (nelle sentenze 546/94 e 1104/98) ha posto in rilievo come il rapporto di utenza sia un servizio pubblico essenziale, ma soggetto al regime contrattuale di diritto comune, ed alle relative regole di adempimento e di prestazione secondo buona fede.

Per tale motivo l'emissione della bolletta non costituisce un negozio di accertamento, idoneo a rendere certa e incontestabile l'entità periodica della somministrazione, ma solo un atto unilaterale di natura contabile diretto a comunicare all'utente le prestazioni eseguite secondo la conoscenza e il convincimento dell'operatore telefonico; resta dunque rettificabile in caso di divergenza con i dati reali. Tanto premesso, sussiste in capo all'operatore l'onere di provare l'esattezza dei dati posti a base della fattura nel caso di contestazione del suo ammontare da parte dell'utente.

Parte istante ha lamentato la richiesta di pagamento da parte di Vodafone di tre fatture, due parzialmente e una per intero, relative a un arco temporale in cui i servizi erano sospesi, richiedendone il rimborso parziale con riferimento alle due fatture onorate per intero e lo storno di quella insoluta.

L'operatore, dal canto suo e come già evidenziato, non ha contestato l'interruzione dei servizi a far data dal 7.10.2015.

Alla luce di quanto sin qui osservato, si ritiene quindi che, in merito alle fatture i cui importi sono riferibili a servizi non erogati fra il 7.10.2015 e il 23.12.2015, la ricorrente abbia diritto al rimborso e/o storno dei relativi importi, a mezzo ricalcolo di quanto effettivamente dovuto dall'istante.

In particolare Vodafone è tenuta a stornare la fattura AF18675985 di € 158,08 in quanto riferita al periodo 21.10.2015-19.12.2015 in cui nessun servizio era attivo e a rimborsare parzialmente le fatture n. AF15462669 per le somme riferibili al periodo successivo al 7.10.2015 e n. AG02747969 per le somme riferibili al periodo 20.12.2015 - 23.12.2015.

## **B.3 Sulla mancata risposta ai reclami.**

Dalla documentazione in atti risulta che l'istante abbia rivolto, a partire dal 7.10.2015, diversi reclami all'operatore scritti e telefonici.

L'operatore produce due proposte conciliative datate rispettivamente 20.01.2016 e 29.01.2016 trasmesse alla ricorrente, peraltro non accettate da quest'ultima.

L'articolo 8, comma 4 della delibera 179/03/CSP stabilisce che la risposta al reclamo debba essere adeguatamente motivata e fornita entro il termine indicato nel contratto e, comunque, non superiore a 45 giorni dal ricevimento della richiesta, in forma scritta nei casi di rigetto.

Quanto sopra, come più volte ribadito dall'Autorità, al fine di dare all'utente reclamante un riscontro chiaro ed esaustivo, univoco e agevolmente dimostrabile, idoneo quindi a riequilibrare le posizioni delle parti in un dialogo che, tipicamente, non nasce paritario a causa della qualità dell'operatore come soggetto strutturalmente e numericamente superiore, organizzato e diversificato.

Per tale ragione le proposte conciliative trasmesse dall'operatore, per di più in un momento successivo all'introduzione del procedimento di conciliazione avanti al Corecom, non possono essere ritenute valide risposte ai reclami di parte istante

Si ribadisce che la quantificazione deve essere effettuata sulla base del Regolamento Indennizzi, in quanto la controversia è stata introdotta dopo l'entrata in vigore del medesimo; inoltre, il prodromico verbale di mancata conciliazione non contempla impegni da parte dell'operatore e, come già visto, da quanto in atti, non è possibile conoscere l'entità degli indennizzi previsti dalla Carta dei servizi dell'operatore vigente ai tempi della stipulazione del contratto.

Per questi motivi, la mancata risposta al reclamo, da cui deriva la mancanza di ascolto, di dialogo e contraddittorio con il gestore, fonda il diritto dell'utente al riconoscimento di un indennizzo da computarsi ai sensi dell'art. 11 Allegato A alla delibera n. 73/11/CONS: "Se l'operatore non fornisce risposta al reclamo entro i termini stabiliti dalla carta dei servizi o dalle delibere dell'Autorità, è tenuto a corrispondere al cliente un indennizzo pari a € 1,00 per ogni giorno di ritardo, fino ad un massimo di € 300,00. L'indennizzo di cui al comma 1) è computato in misura unitaria a prescindere dal numero di utenze interessate dal reclamo ed anche in caso di reclami reiterati o successivi, purché riconducibili al medesimo disservizio".

Pertanto, posto che l'operatore non ha fornito prova di aver risposto ai reclami, considerando quale *dies ad quem* il 10.02.2016, data del tentativo di conciliazione quale prima occasione utile di confronto fra le parti e considerando altresì che il tempo di gestione dei reclami dei clienti è indicato in 45 giorni dalla loro ricezione, deve ritenersi che Vodafone sia tenuto alla liquidazione di un indennizzo di € 80,00.

#### **B.4 Sugli interessi legali.**

Poiché gli indennizzi riconosciuti da questa Autorità devono soddisfare, ai sensi dell'art. 84 del Codice delle Comunicazioni Elettroniche, il requisito dell'equità e, quindi, devono tenere indenne l'istante dal decorso del tempo necessario alla definizione della procedura di risoluzione della controversia, l'indennizzo come sopra determinato deve essere maggiorato dell'importo corrispondente agli interessi legali da calcolarsi dalla data di presentazione dell'istanza di definizione fino al saldo effettivo.

### C) Sulle spese del procedimento

Si ritiene equo liquidare, in favore dell'istante, a titolo di rimborso per le spese di procedura, l'importo complessivo di Euro 100,00 (cento/00) in considerazione del comportamento complessivo tenuto dalle parti nel corso del procedimento di conciliazione e nella fase di definizione della controversia.

Tutto ciò premesso,

il Comitato, all'unanimità,

### **DELIBERA**

per i motivi sopra indicati:

in accoglimento dell'istanza presentata in data 25.02.2016 dalla signora XXX VASTA, con studio in XXX, per i motivi sopra indicati, l'operatore VODAFONE, in persona del legale rappresentante *pro-tempore*, è tenuto a:

**Corrispondere** all'istante a mezzo assegno o bonifico bancario, a titolo di indennizzo per interruzione dei servizi voce, fax e internet, la somma di € 2.240,00, oltre interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di definizione e fino al saldo effettivo;

**Stornare/Rimborsare** all'istante mediante ricalcolo gli importi fatturati relativi ai servizi non erogati nell'arco temporale 7.10.2015-23.12.2015;

**Corrispondere** all'istante a mezzo assegno o bonifico bancario, a titolo di indennizzo per mancata risposta ai reclami, la somma di € 80,00, oltre interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di definizione e fino al saldo effettivo;

**Corrispondere** all'istante a mezzo assegno o bonifico bancario, a titolo di spese di procedura, la somma di € 100,00.

Le somme così determinate a titolo di indennizzo dovranno essere maggiorate della misura corrispondente all'importo degli interessi legali calcolati a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di definizione della controversia.

E' fatta salva la facoltà per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito, come previsto dall'art. 19, comma 5 del Regolamento.

In forza dell'art. 19, comma 3 del Regolamento, il presente provvedimento costituisce un ordine dell'Autorità ai sensi dell'art. 98, comma 11 del d. lgs. 1° agosto 2003, n. 259.

Ai sensi dell'art. 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 dell'art. 119 del medesimo Codice, il termine per ricorrere avverso il presente provvedimento è di 60 giorni dalla notifica dello stesso.



A cura dell'Ufficio la comunicazione alle parti e la pubblicazione del presente atto.

**IL PRESIDENTE**  
Alessandro De Cillis

Il Commissario relatore  
Vittorio Del Monte