

## **DELIBERA N. 4/11/CRL**

### **DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA**

**OTTICA BERNARDI [REDACTED] / VODAFONE OMNITEL [REDACTED]**

#### **IL CORECOM LAZIO**

NELLA riunione del Comitato Regionale per le Comunicazioni del Lazio (di seguito, per brevità, "Corecom Lazio") del 9/2/2011;

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";

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'articolo 1, comma 13, che prevede l'istituzione, quale organo funzionale dell'Autorità, dei comitati regionali per le comunicazioni e l'articolo 1, comma 6, lettera a), n.14, che attribuisce all'Autorità le competenze in materia di controversie tra gli utenti e i gestori);

VISTA la legge della Regione Lazio 3 agosto 2001 n. 19, recante "Istituzione del comitato regionale per le comunicazioni" e successive modificazioni e integrazioni;

VISTO l'articolo 84 del decreto legislativo del 1° agosto 2003, n. 259, recante "Codice delle comunicazioni elettroniche";

VISTO l'Accordo Quadro del 4/12/2008 tra l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni (di seguito, per brevità, "AgCom"), la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome, che ha innovato la disciplina della delega di funzioni tra l'Autorità e i Comitati regionali per le comunicazioni, includendo tra le nuove funzioni delegabili anche quella relativa alla definizione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche;

VISTA la Convenzione del 16/12/2009 stipulata dall'AgCom e dal Corecom Lazio in applicazione del citato Accordo Quadro del 4/12/2008, con la quale la descritta nuova funzione di definizione delle controversie è stata delegata al Corecom Lazio a partire dal 1° gennaio 2010;

VISTO il Regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti, approvato con Delibera 173/07/CONS e successive modifiche e integrazioni (di seguito, per brevità, "il Regolamento");

VISTA l'istanza pervenuta in data 09/04/2010, rubricata al Protocollo n. LAZIO/D/262/2010, con cui la OTTICA BERNARDI [REDACTED] (di seguito, per brevità, "OTTICA BERNARDI") ha chiesto l'intervento del Corecom Lazio per la definizione della controversia insorta con la società VODAFONE OMNITEL [REDACTED] (di seguito, per brevità, "VODAFONE");

VISTA la nota del 16/04/2010 con cui il Corecom Lazio ha comunicato alle parti, ai sensi dell'articolo 15 del Regolamento, l'avvio di un procedimento istruttorio finalizzato alla definizione della controversia, invitando le parti a produrre memorie e documentazione, nonché un ulteriore termine per integrazioni e repliche alle produzioni avversarie;

VISTA la nota della OTTICA BERNARDI del 14 maggio 2010, con cui l'istante ha prodotto memoria e documenti;

PRESO ATTO della nota depositata da VODAFONE il 4 giugno 2010, da ritenere irricevibile poiché prodotta oltre il termine stabilito con la nota di avvio del procedimento;

UDITE tutte le parti all'udienza del 12 ottobre 2010;

CONSIDERATO quanto segue:

## **1. Oggetto della controversia e svolgimento del procedimento.**

**1.a.** L'utente, all'esito negativo del tentativo obbligatorio di conciliazione svolto contro VODAFONE l'8 aprile 2010, ha introdotto il presente contenzioso rappresentando quanto segue:

- di aver stipulato in data 03/11/08 un contratto "Vodafone Station Tutto" per la fornitura di servizi di telefonia fissa da parte di VODAFONE per il proprio esercizio commerciale, ottenendo un nuovo numero (██████) e richiedendo contestualmente la portabilità del suo precedente numero ██████ (già attivo attraverso Telecom);
- tuttavia, alla fine di novembre 2008, nonostante il servizio risultasse attivo, il predetto numero (da sempre utilizzato per la propria attività lavorativa) veniva completamente disabilitato, mentre il numero nuovo (di attribuzione VODAFONE) non era mai risultato attivo;
- il pos per il pagamento con carte bancarie veniva completamente disattivato (dal 10/12/08, cfr. fax del 22/12/08);
- nessun riscontro veniva dato dal gestore ai vari reclami sollevati via telefonica e via fax (del 22/12/08 e 12/01/09);
- in data 19/02/09 – a mezzo dei propri legali – l'utente contestava nuovamente ogni addebito chiedendo l'integrale risarcimento dei danni patiti;
- il disservizio si è protratto a far data dal 27/11/08 sino al 16/06/09 (vedasi nota del 14/05/10).

Con l'istanza di definizione, l'istante ha, pertanto, richiesto il risarcimento per i danni patiti.

**b)** VODAFONE depositava memoria in data 04/06/2010, tardivamente rispetto al termine assegnatole con la comunicazione del 16/04/10; la memoria è pertanto inammissibile, e di essa non può tenersi conto ai fini della presente decisione.

All'udienza del 12.10.2010 VODAFONE ribadiva la correttezza del proprio operato, dando atto a verbale delle somme già corrisposte all'utente nel corso del procedimento, ovvero euro 150,00 quale rimborso delle spese di rientro in Telecom, euro 195,00 quale storno di costi fissi sulle ultime due fatture emesse, euro 78,00 quale storno del traffico sulla fattura del 15.5.2009, nonché euro 2000,00 quale indennizzo.

L'utente, riportandosi sostanzialmente ai propri scritti difensivi e, ritenute non sufficienti le somme già incassate, indicava nella misura di euro 3000,00, l'importo adeguato a soddisfare integralmente il disagio lamentato con l'istanza.

Il Legale istruttore, preso atto che le Parti non avevano raggiunto un accordo, dichiarava chiusa l'udienza e, riservati gli ulteriori adempimenti di rito, rimetteva gli atti al Collegio per la decisione.

## **2. Motivi della decisione.**

### **2.a. Osservazioni in rito.**

Preliminarmente, si osserva che l'istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall'art. 14 del Regolamento ed è pertanto proponibile.

Questo premesso, si rileva anzitutto che, ai sensi dell'art. 19 comma 4 del Regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti, l'oggetto della pronuncia esclude ogni richiesta risarcitoria ed è viceversa limitato agli eventuali indennizzi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, nonché nei casi individuati dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità. Resta salvo il diritto dell'utente di rivolgersi all'Autorità ordinaria per il maggior danno.

Si dispone infine lo stralcio della memoria prodotta da VODAFONE in data 04/06/2010, poiché il deposito è avvenuto oltre il termine stabilito, a pena di irricevibilità, con la nota di avvio del procedimento.

### **3. Nel merito.**

La OTTICA BERNARDI ha riproposto, in sede di procedimento di definizione, soltanto alcune delle domande proposte nel procedimento di conciliazione sottostante. In particolare, l'utente richiede il riconoscimento del "risarcimento economico" e, visto quanto detto al precedente punto 2.a, in tale sede il Corecom potrà solo analizzare l'eventuale diritto dell'utente all'indennizzo per (i) il disservizio patito nonché per (ii) la mancata risposta ai reclami.

#### **3.1. Interruzione del servizio.**

Riguardo all'avvenuta interruzione dell'utenza telefonica lamentata nell'istanza, si osserva che dalla documentazione depositata in atti, emerge che l'interruzione del servizio di telefonia è perdurata dal 27/11/2008 al 16/06/2009 (cfr. reclamo via fax del 22.12.2008 e del 12.01.2009, nonché lettera dello studio legale █████ del 19.02.2009, nonché nota del 14.05.2010).

La società VODAFONE non ha in alcun modo giustificato i suoi numerosi inadempimenti alle obbligazioni contrattualmente assunte; ha presentato tardivamente la propria memoria in risposta alla lettera di avvio del procedimento; non ha prodotto i documenti richiesti né alcuna perizia tecnica atta a giustificare, sotto il profilo tecnico, l'arbitraria interruzione del servizio di telefonia.

L'operatore non ha provato dunque di essersi attivato per dare esecuzione al contratto con la massima celerità, non ha provato di aver informato l'utente di eventuali difficoltà incontrate nella esecuzione del contratto e di aver adempiuto agli obblighi informativi assunti nella propria Carta Servizi. Sussiste quindi una responsabilità dell'operatore ex art. 1218 cod. civ. con il conseguente diritto dell'utente ad un indennizzo proporzionato al disservizio subito, ai sensi dell'art. 11 comma 2 delibera 179/03/CSP.

Veniamo ora alla misura dell'indennizzo spettante all'utente per la mancata attuazione della prestazione richiesta, che, ai sensi dell'art. 84 del codice delle comunicazioni elettroniche, deve soddisfare il requisito dell'equità, e pertanto tenere indenne l'istante dal decorso del tempo necessario alla definizione della procedura. E' con questo parametro, pertanto, che si stabilisce che l'istante abbia diritto all'indennizzo per 135 giorni lavorativi intercorrenti tra il 27/11/2008 ed il 16/06/2009.

Il numero di giorni di disservizio deve poi essere moltiplicato con il parametro indicato dalla Carta del Cliente Vodafone *sub* "Indicatore 1", indicatore analogicamente riconducibile alla fattispecie in esame: 10 euro per ogni giorno di ritardo, importo che, trattandosi di un'utenza business, viene equitativamente aumentato a 15 euro giornalieri.

Il calcolo da effettuare è dunque il seguente: euro 15,00 x 135 giorni = euro 2.025,00 per il ritardato trasferimento dell'utenza. Si ritiene in questo modo applicato il combinato disposto dell'art. 11 comma 2 della delibera Agcom 179/03/CSP e del richiamato art.84 del codice delle comunicazioni elettroniche, in forza del quale gli indennizzi corrisposti e riconosciuti devono essere proporzionati al pregiudizio arrecato, alla natura e alla tipologia del contratto e a tutte le circostanze del caso concreto.

La domanda di rimborso delle somme indebitamente pagate a VODAFONE (genericamente indicate solo nella istanza di definizione in Euro 384,60 oltre Euro 2,60 per commissioni) deve invece essere rigettata in questa sede, in quanto sfornita di riscontro probatorio.

#### **3.2. Mancata risposta al reclamo.**

Da ultimo, nessuna prova è stata fornita da VODAFONE in ordine all'attività svolta a seguito dei reclami dell'utente, cui non risulta essere mai stata data alcuna risposta. Difatti, nella

corrispondenza intercorsa tra le parti, si leggono le doglianze dell'istante in merito all'inerzia della VODAFONE.

Rileva, a tal fine, il disposto dell'articolo 8, comma 4, della delibera 179/03/CSP (nonché del successivo articolo 11, comma 2, della medesima delibera), secondo cui la risposta al reclamo deve essere adeguatamente motivata e fornita entro il termine indicato nel contratto (30 giorni ex art. 6.1 C.G.C.).

Nel caso di specie, il primo reclamo scritto è stato inoltrato il giorno 22.12.2008, il secondo il 12.01.2009, il terzo – a mezzo studio legale █████ - il 19.02.2009. A tali reclami per iscritto si aggiungono i reclami telefonici sollevati dall'utente (ciò emerge sia dal testo dei reclami inviati per iscritto, sia dall'istanza di conciliazione del 20.04.2009) ma l'operatore non ha mai ritenuto di rispondere a nessuno dei reiterati reclami inoltrati dall'istante.

La fattispecie, poi, trattandosi di un'utenza di una società commerciale, va contestualizzata, andando il disagio ad incidere quotidianamente sulla vita professionale dell'istante, privato ingiustificatamente della linea telefonica relativa alla propria attività commerciale e completamente ignorato dal gestore telefonico.

Si ritiene pertanto equo e proporzionale – in considerazione del disagio sofferto e della reiterata presentazione di reclami da parte dell'istante, che è sintomo evidente della incidenza concreta della problematica – liquidare per la mancata risposta al reclamo la somma di euro 375,00 (trecentosettantacinque/00).

#### **4. Sulle spese del procedimento.**

La possibilità di riconoscere il rimborso delle spese necessarie per l'espletamento della procedura, liquidate secondo criteri di equità e proporzionalità, è previsto dall'articolo 19, comma 6, del Regolamento che sancisce inoltre che nel determinare rimborsi ed indennizzi si tenga conto "*del grado di partecipazione e del comportamento assunto dalle parti anche in pendenza del tentativo di conciliazione*" e che "*quando l'operatore non partecipi all'udienza fissata per la conciliazione senza addurre giustificati motivi*" vadano comunque "*rimborsate all'utente, se presente all'udienza ed indipendentemente dall'esito della controversia di cui agli art. 14 e ss., le spese sostenute per l'esperimento del tentativo di conciliazione*".

Nel caso di specie, tenuto conto della materia del contendere e del comportamento complessivamente tenuto dalle parti, nonché della totale soccombenza di VODAFONE, si ritiene congruo l'importo di euro 100,00 (cento/00) a titolo di rimborso spese della procedura di conciliazione e della procedura di definizione.

Per tutto quanto sopra esposto,

### **IL CORECOM LAZIO**

CONSIDERATO che per quanto precede la domanda della OTTICA BERNARDI, in persona del legale rappresentante p.t. ENRICO BERNARDI è da accogliere ;

RITENUTO inoltre, per quanto concerne le spese di procedura, che, alla luce dei criteri generalmente seguiti da quest'Autorità, nonché sulla base di quanto dettagliato in atti dall'utente, sia congruo riconoscere alla OTTICA BERNARDI un importo omnicomprensivo di Euro 100,00 (cento/00);

VISTA la proposta e la relazione del Responsabile del procedimento

### **DELIBERA**

L'accoglimento, nei termini di quanto già esplicito, dell'istanza presentata dalla OTTICA BERNARDI in data 09/04/2010.

La società VODAFONE è pertanto tenuta a riconoscere in favore dell'istante, tramite assegno bancario o bonifico, le seguenti somme, calcolate come in motivazione :

- a) Euro 2.025,00 (duemilaventicinque/00) a titolo di indennizzo per l'interruzione del servizio;
- b) Euro 375,00 (trecento/00) per la mancata risposta ai reiterati reclami;
- c) Euro 100,00 (duecento/00) a titolo di spese di procedura;

Dalla somma complessiva di euro 2.400 (duemilaquattrocento/00), così determinata a titolo di indennizzo, devono essere detratti gli importi già corrisposti all'utente in pendenza del presente procedimento - dichiarati nel verbale dell'udienza tenuta il 12 ottobre 2010 e non contestati - ammontanti, complessivamente, ad euro 2.150,00 (duemilacentocinquanta/00), residuando pertanto, in capo all'operatore, la debenza di euro 250 (duecentocinquanta/00), che dovrà essere maggiorata della misura corrispondente all'importo degli interessi legali calcolati a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di risoluzione della controversia. Alla somma così calcolata debbono aggiungersi le spese di procedura quantificate come sopra.

E' fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito, come previsto dall'articolo 11 comma 4 della delibera n. 179/03/CSP.

Ai sensi dell'art. 19, comma 3, della delibera n.173/07/CONS il provvedimento di definizione della controversia costituisce un ordine dell'Autorità ai sensi dell'articolo 98, comma 11, del decreto legislativo 1 agosto 2003 n.259.

La società è tenuta, altresì, a comunicare a questa Autorità l'avvenuto adempimento alla presente delibera entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

Ai sensi dell'articolo 135, comma 1, let. b), del Codice del processo amministrativo, approvato con d. l.vo 2 luglio 2010, n. 104, il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio, in sede di giurisdizione esclusiva.

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

La presente delibera è comunicata alle parti, trasmessa all'AGCOM per gli adempimenti di rito ed è resa disponibile sul sito *web* del Corecom Lazio, [www.corecomlazio.it](http://www.corecomlazio.it).

Roma, 9 febbraio 2011

Il Presidente

Francesco Soro

Fto

Il Dirigente responsabile del procedimento

Ines Dominici

Fto