

**DELIBERA N. 58/11/CRL**

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA**

**AGRIFIELD [REDACTED] / VODAFONE OMNITEL [REDACTED]**

**IL CORECOM LAZIO**

NELLA riunione del Comitato Regionale per le Comunicazioni del Lazio (di seguito, per brevità, "Corecom Lazio") del 16/6/2011;

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 19/07/2010, rubricata al Protocollo n. LAZIO/D/590/2010, con cui la AGRIFIELD [REDACTED] (di seguito, per brevità, "AGRIFIELD") 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 13/09/2010 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;

PRESO ATTO della nota depositata da VODAFONE il 25 ottobre 2010, da ritenere irricevibile poiché prodotta oltre il termine stabilito con la nota di avvio del procedimento;

UDITE tutte le parti all'udienza del 16 novembre 2010;

CONSIDERATO quanto segue:

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

**1.a** La AGRIFIELD promuoveva, con istanza davanti al Corecom Lazio del 29/03/2010 prot. 2261/10, un procedimento di conciliazione nei confronti di VODAFONE, lamentando di aver stipulato in data 04/12/2008 un contratto per la fornitura di servizi di telefonia fissa per la propria attività commerciale, chiedendo la migrazione dall'altro operatore TELECOM ITALIA ■■■ (di seguito, per brevità, "TELECOM"), ma di non aver mai potuto usufruire tanto del collegamento fax che di quello internet.

**1.b** Per di più, secondo la prospettazione dell'utente, le bollette inviate da VODAFONE non corrispondevano agli importi pattuiti in contratto e, solo dopo circa un anno, sarebbe riuscito a rientrare in TELECOM, con costi a proprio carico.

**1.c** Infine, l'utente eccepiva che il numero di fax risultava ancora collegato ad una casella VODAFONE.

**1.d** All'esito negativo del tentativo obbligatorio di conciliazione svolto contro VODAFONE il 9/06/2010, l'utente ha presentato istanza di risoluzione della controversia in data 19/07/2010, confermando la ricostruzione offerta nell'atto introduttivo del procedimento di conciliazione e chiedendo il risarcimento per i danni arrecati all'attività commerciale.

**1.e** A seguito dell'avvio del procedimento di definizione, l'utente non presentava alcuna memoria. VODAFONE depositava memoria in data 25/10/2010, tardivamente rispetto al termine assegnatole con la comunicazione del 13/09/2010; la memoria è pertanto da ritenere inammissibile, e di essa non può tenersi conto ai fini della presente decisione.

**1.f** All'udienza di discussione del 16/11/2010 VODAFONE ribadiva la correttezza del proprio operato e, senza nulla riconoscere alle pretese di controparte, confermando di avere già stornato complessivamente € 1.500,00, proponeva lo storno della fattura emessa nel mese di settembre 2010 nonché la somma omnicomprensiva pari ad € 1.000,00 al solo fine di dirimere bonariamente la controversia. L'utente invece si riportava sostanzialmente alla propria istanza rifiutando l'offerta proposta.

**1.g** 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 25/10/2010, poiché il deposito è avvenuto oltre il termine stabilito, a pena di irricevibilità, con la nota di avvio del procedimento.

## **2.b. Nel merito.**

### **2.b.1. Sulla mancata attivazione del servizio fax ed internet.**

L'utente lamenta che sin dall'inizio del rapporto (04/12/08) è stato attivato solo il servizio voce, con esclusione della linea fax e del servizio internet.

Dalla documentazione in atti non risulta possibile verificare con esattezza la durata dei disservizi, anche se l'utente riporta nella propria istanza che *“solo dopo un anno e con maggiorazione di costo, la linea è tornata a Telecom”*.

Dal canto suo VODAFONE non ha fornito la prova di avere adempiuto puntualmente ed integralmente le obbligazioni dalla stessa assunte con la sottoscrizione del contratto. Né del resto si può tener conto della memoria inviata solo il 25/10/2010 e, dunque, tardivamente rispetto al termine fissato con comunicazione del 13/09/2010.

In considerazione del fatto che VODAFONE non ha prodotto alcuna documentazione probatoria attestante la regolare e corretta gestione del cliente, né alcuna perizia tecnica atta a giustificare, sotto il profilo tecnico, la mancata attivazione del servizio fax ed ADSL, si ritiene sussistere la responsabilità esclusiva della società medesima in ordine a quanto lamentato dall'istante.

Sussiste pertanto una responsabilità contrattuale per inadempimento in capo alla società VODAFONE ai sensi dell'art. 1218 del codice civile, in quanto il gestore non ha fornito il servizio in modo regolare e continuo.

Ciò precisato, si premette che *“Gli standard specifici”* della Carta Servizi VODAFONE prevedono l'impegno del gestore di garantire l'attivazione del servizio entro un tempo massimo di 60 giorni solari. Alla parte terza della Carta dei Servizi è previsto - ai sensi dell'Indicatore 3 - un indennizzo di € 10,00 per ogni giorno di ritardo nella attivazione del servizio a decorrere da : (i) 60 giorni solari per il *“Servizio diretto fornito utilizzando strutture di altro operatore di accesso”*, e (ii) 60 giorni solari per il *“Servizio di accesso ad internet a banda larga indipendentemente dalla tecnologia utilizzata”*.

Nel caso di specie, come riportato dall'utente, il disservizio alla linea fax e alla linea internet si è procrastinato per circa un anno, ma non ha specificato esattamente il periodo di durata del disservizio, né quello di effettivo rientro della linea voce in Telecom cui agganciare il riferito mancato, contestuale rientro anche della linea fax .

Pertanto, per la determinazione della misura dell'indennizzo, in ossequio ai principi di ragionevolezza e proporzionalità rispetto al concreto pregiudizio subito dall'istante come stabilito dalla Delibera 179/03/CSP, ed al principio di equità stabilito nell'art. 84 del Codice delle Comunicazioni Elettroniche, si ritiene di dover prendere in considerazione la fattispecie nel suo complesso e le ripercussioni che in concreto possono essere derivate dall'inadempimento, dovendosi impedire che da tale inadempimento possano discendere misure eccessivamente penalizzanti e sproporzionate, per entrambe le parti.

In questo senso va peraltro il nuovo Regolamento in materia di indennizzi applicabili nei rapporti tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche e di televisione a pagamento, varato dal consiglio dell'Autorità, che – vertendosi intorno a fatti accaduti in epoca anteriore – è certamente non applicabile al caso di specie ma che comunque ha il merito di affrontare il tema di un'adeguata diversificazione degli importi da riconoscere a titolo di indennizzo a seconda della gravità dell'inadempimento contrattuale riscontrato

Ai fini della quantificazione dell'indennizzo dovuto, non si può non tener conto che l'utente non ha esattamente fornito una chiarificazione circa il periodo di durata del disservizio. A ciò si aggiunga

che, in ogni caso, l'indennizzo previsto dalla Carta Servizi VODAFONE si applica decorsi 60 giorni solari dalla richiesta di attivazione.

Alla luce delle predette argomentazioni, appare equo e proporzionale al disagio complessivamente subito dall'utente, quantificare l'indennizzo avuto riguardo al parametro ordinario di € 10,00 pro die previsto dalla Carta Servizi VODAFONE, in euro 1500,00 per ciascun disservizio (fax e internet), per un totale dunque di € 3.000,00, dovendosi in ogni caso prescindere dal tetto massimo (Euro 50,00) fissato dall'operatore nella propria Carta dei servizi, in quanto in contrasto con i principi di proporzionalità espressi nella delibera 179/03/CSP.

### **2.b.2 Sulla non conformità della fatturazione rispetto alle condizioni contrattuali**

L'utente lamenta con l'istanza Gu14 presentata che " le bollette erano di importo superiore a quello concordato" non supportando tuttavia la doglianza con alcuna documentazione di sostegno probatorio né contrattuale, né contabile.

Le fatturazione in contestazione, comprovante l'addebito di importi non corrispondenti alle condizioni economiche del contratto, non è stata prodotta nemmeno a riscontro di specifica richiesta istruttoria avanzata dal Corecom con la nota di avvio del procedimento.

Pertanto, in carenza assoluta di riscontri documentali, la corrispondente pretesa, anch'essa non esplicitata, ma presumibilmente riconducibile all'ottenimento di storni o rimborsi su quanto ritenuto non dovuto, deve essere rigettata.

### **2.b.3. 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*".

Quanto alle spese della procedura, tenuto conto della fattispecie, delle difese delle parti e della condotta complessiva del gestore telefonico, si ritiene congruo l'importo di euro 50,00 (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 AGRIFIELD, in persona del legale rappresentante p.t. ██████ Ballarotto 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 AGRIFIELD un importo omnicomprensivo di Euro 50,00 (cinquanta/00);

RITENUTO che gli indennizzi e/o i rimborsi riconosciuti dall'Autorità all'esito della procedura devono soddisfare, ai sensi dell'art. 84 del Codice delle comunicazioni elettroniche, il requisito dell'equità e pertanto tenere indenne l'istante dal decorso del tempo necessario alla definizione della procedura;

VISTA la proposta e la relazione del Dirigente Responsabile del Procedimento

## DELIBERA

L'accoglimento, nei termini di quanto già esplicitato, dell'istanza presentata dalla AGRIFIELD ■■■ in data 19/07/2010.

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 3.000,00 (tremila/00) a titolo di indennizzo per la mancata attivazione dei servizi fax e internet, oltre all'importo degli interessi legali calcolati a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di risoluzione della controversia
- b) Euro 50,00 (cento/00) a titolo di spese di procedura;

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, 16 giugno 2011

Il Presidente

Francesco Soro

Fto

Il Dirigente responsabile del procedimento

Ines Dominici

Fto