

DELIBERA DL/165/15/CRL/UD del 9 ottobre 2015

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA

SECURIA xxx/VODAFONE OMNITEL xxx

(LAZIO/D/51/2015)

IL CORECOM DELLA REGIONE LAZIO

Nella Riunione del 9 ottobre 2015;

VISTA la legge 14 novembre 1995 n. 481, recante “ *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, recante “*Istituzione dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e norme sui sistemi delle telecomunicazioni e radiotelevisivo*”;

VISTO il decreto legislativo del 1 agosto 2003 n. 259, recante “*Codice delle comunicazioni elettroniche*”;

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 e il Comitato regionale per le comunicazioni del 16/12/2009 e in particolare l’art. 4, c. 1, lett. e);

VISTA la delibera n. 173/07/CONS del 19 aprile 2007, recante “ *Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti*”, di seguito, “Regolamento”;

VISTA la Delibera n. 73/11/CONS del 16 febbraio 2011, recante “ *Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori*”;

VISTA l’istanza dell’utente società Securia xxx presentata in data 22 gennaio 2015;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’istante

L’istante ha lamentato nei confronti dell’operatore Vodafone il ritardato trasloco della linea telefonica e adsl e il malfunzionamento dei servizi. In particolare, nell’istanza introduttiva del procedimento, negli atti difensivi e nel corso dell’audizione, ha dichiarato quanto segue:

- Il 13 marzo 2014, ha chiesto il trasloco della linea voce e adsl con decorrenza dal 22 aprile 2014;
- il trasloco è avvenuto solo il 19 maggio 2014;
- fin dall’attivazione, si sono verificati malfunzionamenti dei servizi, non risolti neppure a seguito di cambio di tecnologia;
- nella pendenza della procedura è stato sospeso il servizio mobile, riattivato a seguito di

reclamo.

In base a tali premesse, l'utente ha richiesto:

- Indennizzo per malfunzionamento dei servizi
- Indennizzo per ritardato trasloco
- Indennizzo per sospensione del servizio mobile
- Storno degli addebiti della parte fissa e adsl
- Risarcimento dei danni per interruzione dei servizi

2. La posizione dell'operatore Vodafone

Vodafone ha eccepito in via preliminare l'inammissibilità delle domande perché generiche. Nel merito, ha contestato la propria responsabilità, deducendo di aver posto in essere tutte le attività necessarie a garantire la continuità dell'erogazione dei servizi, dimostrata dai dettagli di traffico allegati alle fatture in atti. Ha evidenziato un insoluto di Euro 5.770,39 afferente a canoni, traffico telefonico e a diversi terminali in possesso dell'utente.

Motivazione della decisione

Preliminarmente, viene rigettata l'eccezione preliminare dell'operatore di inammissibilità delle domande, perché infondata. Le domande sono infatti ricondotte a precisi presunti inadempimenti dell'operatore.

Sempre in via preliminare, viene rigettata la domanda dell'utente di risarcimento dei danni, perché inammissibile.

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 rimborsi o 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.

Così inquadrata, l'istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall'art. 14 del Regolamento ed è proponibile.

Alla luce di quanto sopra e di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate possono essere parzialmente accolte, come di seguito precisato.

1. Sul trasloco

L'istante lamenta il ritardato trasloco dei servizi, chiedendo la liquidazione del relativo indennizzo.

L'utente ha dichiarato di aver chiesto il trasloco dei servizi il 13 marzo 2014 con decorrenza dal 22 aprile 2014 (data di trasloco logistico dell'azienda nella nuova sede) e che il trasloco è stato effettuato solo in data 19 maggio 2014.

Sul punto nulla è stato dedotto dall'operatore, dovendosi dunque ritenere pacificamente ammessi ex art. 115 c.p.c. sia la richiesta del trasloco sia i tempi di evasione.

Dalla corrispondenza e mail in atti si evince che vi furono problemi nella lavorazione del trasloco del cliente, che l'operatore provvide ad eliminare.

Considerato dunque che il trasloco è stato effettuato in data 19 maggio 2014 per problematiche tecniche imputabili all'operatore, si ritiene che Vodafone sia responsabile del ritardo di 27 giorni nel trasloco rispetto alla data prevista del 22 aprile 2014, con conseguente diritto dell'utente alla liquidazione di un indennizzo.

Ai sensi del combinato disposto degli artt. 2, 3.1 e 12.2 dell'Allegato A della Delibera 73/11/CONS, spetta all'utente un indennizzo di Euro 810,00.

2. Sui malfunzionamenti

L'istante lamenta diversi malfunzionamenti nei servizi (lentezza di navigazione e malfunzionamenti dei centralini), che si sarebbero manifestati dalla data di fruizione e non sarebbero stati risolti, chiedendo la liquidazione dell'indennizzo.

L'operatore dichiara di aver posto in essere tutte le attività necessarie per la corretta erogazione dei servizi, che sarebbero stati fruiti con regolarità, come dimostrerebbe il dettaglio del traffico allegato alle fatture in atti,.

La domanda dell'utente può essere accolta, per la seguente ragione.

In base ai principi generali sull'onere della prova in materia di adempimento di obbligazioni, si richiama il principio più volte affermato nella consolidata giurisprudenza di legittimità (Cass. SS.UU. n. 13533 del 30 ottobre 2001, Cass. 9 febbraio 2004 n. 2387, 26 gennaio 2007 n. 1743, 19 aprile 2007 n. 9351, 11 novembre 2008 n. 26953, e da ultimo, 3 luglio 2009 n. 15677 e da ultimo Cass. Il 20 gennaio 2010 n. 936), secondo il quale il creditore che agisce per l'adempimento, per la risoluzione o per il risarcimento del danno deve dare la prova della fonte negoziale o legale del suo diritto e, se previsto, del termine di scadenza, limitandosi alla mera allegazione della circostanza dell'inadempimento della controparte; sarà il debitore convenuto a dover fornire la prova del fatto estintivo del diritto, costituito dall'avvenuto adempimento. Anche nel caso in cui sia dedotto un inesatto adempimento dell'obbligazione, al creditore istante sarà sufficiente allegare tale inesattezza, gravando ancora una volta sul debitore l'onere di dimostrare l'avvenuto esatto adempimento o che l'inadempimento è dipeso da causa a lui non imputabile ex art. 1218 cod. civ, ovvero da cause specifiche di esclusione della responsabilità previste dal contratto, dalle condizioni generali di contratto o dalla Carta Servizi.

Sono in atti alcune e mail da cui risultano i lamentati problemi di connessione, anche in relazione al servizio di posta elettronica, e il malfunzionamento del centralino, nonché gli interventi tecnici espletati per la soluzione dei problemi, interventi che, dichiara l'utente e si evince dalle email, non sarebbero stati però risolutivi.

L'operatore non ha svolto alcuna attività difensiva specifica sul punto, essendosi limitato a dichiarare di aver posto in essere tutto quanto necessario a garantire la continuità nell'erogazione dei servizi. Non ha provato, né documentato, gli interventi eseguiti, né ha dimostrato che i disservizi lamentati fossero dovuti a cause o problematiche a lui non imputabili.

Spetta pertanto all'utente la liquidazione di un indennizzo per il malfunzionamento del servizio voce e del servizio dati, che non ha comportato la completa interruzione dei servizi, dal 28 maggio 2014 (data della prima segnalazione documentata dall'utente) al 22 gennaio 2015 (data dell'istanza di definizione). Non è infatti accoglibile la domanda dell'utente di indennizzo fino alla data della memoria depositata nel procedimento, essendo la scelta di sottoporre la controversia ad un terzo in sede di definizione amministrativa il momento in cui la risoluzione della questione transita dalla gestione delle parti a quella di un terzo. Pertanto il mancato adempimento spontaneo in pendenza di una procedura di definizione amministrativa non sarebbe ragionevolmente sanzionabile.

Ai sensi del combinato disposto degli artt. 2, 5.2 e 12.2 dell'Allegato A della Delibera 73/11/CONS, spetta quindi all'utente un indennizzo di Euro 2.390,00.

3. Sulla sospensione

L'istante lamenta la sospensione del servizio mobile attuata in pendenza della procedura di definizione, chiedendo la liquidazione del relativo indennizzo.

La domanda di liquidazione non può essere accolta per la seguente ragione.

Seppure in linea di principio la sospensione lamentata è stata effettuata in violazione dell'art. 5 comma 2 a della delibera n. 173/07/CONS, tuttavia, per espressa ammissione dell'utente, il disservizio ha avuto una durata di sole tre ore. Nessun indennizzo può quindi essere riconosciuto nella fattispecie, essendo il parametro indennizzatorio fissato a fronte di almeno un giorno di disagio.

4. Sullo storno

L'istante chiede lo "storno totale in fattura della parte fissa e adsl fino a ripristino completo del servizio" per Euro 4.138,30.

La domanda non può essere accolta, dal momento che l'utente, già indennizzato per il parziale malfunzionamento, ha comunque fruito del servizio voce e adsl, come risulta anche dalle fatture in atti prodotte da Vodafone e dal dettaglio del traffico ad esse allegato.

Sulle spese di procedura

Infine, per quanto concerne le spese di procedura, appare equo liquidare in favore della parte istante, ai sensi dell'art. 19, comma 6, del Regolamento adottato con delibera n. 173/07/CONS del 19 aprile 2007, l'importo di Euro 100,00 (cento/00), da porsi a carico di Vodafone, tenuto conto del comportamento complessivamente tenuto dalle parti e delle difese svolte.

Per tutto quanto sopra esposto,

IL CORECOM LAZIO

VISTA la relazione del Responsabile del procedimento;

DELIBERA

1. Accoglie parzialmente l'istanza della società Securia xxx nei confronti della società Vodafone Omnitel xxx.
2. La società Vodafone Omnitel xxx è tenuta a pagare in favore dell'istante, oltre alla somma di Euro 100,00 (cento/00) per le spese di procedura:
 - a) l'importo di Euro 810,00 (ottocentodieci/00) a titolo di indennizzo ex artt. 2 e 3.1 e 12.2. allegato A alla delibera 73/11/CONS, maggiorato degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza;
 - b) l'importo di Euro 2.390,00 (duemilatrecentonovanta/00) a titolo di indennizzo ex artt. 2 e 5.2 e 12.2. allegato A alla delibera 73/11/CONS, maggiorato degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza
3. La società Vodafone Omnitel xxx è tenuta altresì a comunicare a questo Corecom l'avvenuto adempimento alla presente delibera entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.
4. Il presente provvedimento costituisce un ordine ai sensi e per gli effetti dell'articolo 98, comma 11, del decreto legislativo 1 agosto 2003 n. 259.
5. E' fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito.
6. Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio, entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente delibera è notificata alle parti e pubblicata sui siti web del Corecom e dell'Autorità (www.agcom.it).

Roma, 9 ottobre 2015

Il Presidente

Michele Petrucci

Fto

Il Dirigente

Aurelio Lo Fazio

Fto