

## **DETERMINAZIONE n. 3 del 5 giugno 2018**

**Oggetto: Definizione della controversia XXX / Vodafone Italia S.p.A.**

### **IL DIRIGENTE**

**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’art. 1, comma 6, lettera a), n. 14 e comma 13;

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

**VISTA** la legge regionale Toscana 25 giugno 2002, n. 22 “Norme e interventi in materia di informazione e comunicazione. Disciplina del Comitato Regionale per le Comunicazioni”, in particolare l’art. 30, e il “Regolamento Interno di organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni” (ex art. 8 legge regionale 1° febbraio 200, n. 10);

**VISTO** l’“*Accordo quadro concernente l’esercizio delle funzioni delegate ai comitati regionali per le comunicazioni e 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 28 novembre 2017;

**VISTA** la “*Convenzione per il conferimento e l’esercizio della delega di funzioni ai Comitati Regionali per le Comunicazioni*”, sottoscritta tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e il Comitato regionale per le comunicazioni della Toscana in data 16 gennaio 2018”, e in particolare l’art. 5, comma 1, lett. e);

**VISTA** la Delibera Agcom n. 179/03/CSP “*Approvazione della direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni ai sensi dell’articolo 1, comma 6, lettera b), numero 2, della legge 31 luglio 1997, n. 249*” e successive modifiche e integrazioni;

**VISTA** la Delibera Agcom n. 173/07/CONS, All. A "*Regolamento in materia di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti*" e successive modifiche ed integrazioni;

**VISTA** la Delibera Agcom n. 73/11/CONS All. A “*Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti ed operatori*”;



**VISTA** la Delibera Agcom n. 276/13/CONS “*Approvazione delle Linee Guida relative all’attribuzione delle deleghe ai CoReCom in materia di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche*”;

**VISTO** il Decreto del Segretario generale n. 5 del 26 aprile 2018 avente ad oggetto “*Assetto organizzativo del Consiglio regionale*” con il quale è stato conferito alla sottoscritta l’incarico di responsabile del “*Settore Biblioteca e documentazione. Archivio e protocollo. Assistenza generale al Corecom*”;

**VISTA** l’istanza GU14 n. 156 del giorno 5 maggio 2016 con cui la società XXX 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, per brevità, Vodafone) ai sensi dell’art. 14 del Regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti, approvato con Delibera Agcom n. 173/07/CONS, Allegato A (di seguito il “Regolamento”);

**ESAMINATI** gli atti del procedimento;

**CONSIDERATO** quanto segue:

### **1. La posizione dell’istante.**

La società XXX, titolare con la società Vodafone, di un contratto *business* sulle utenze mobili collegate al codice cliente n. 7142XXXX lamenta l’indebita sospensione delle n. 20 utenze per un’intera giornata.

In particolare, nell’istanza introduttiva del procedimento, la società istante ha dichiarato quanto segue:

- in data 7 agosto 2014 la società Vodafone, nel dare esecuzione all’accordo del 9 luglio 2014 intercorso tra le parti a seguito della conciliazione (n. 2456/2014) avente ad oggetto la cessazione dell’utenza n. 346 285XXXX, sospendeva erroneamente le altre 20 numerazioni “*relative all’abbonamento “Vodafone Internet Sempre Tutto” e non solo quella corrispondente al n. 346 285XXXX*”, oggetto della suddetta conciliazione;
- in data 7 agosto 2014 la società istante inoltrava un reclamo all’operatore tramite fax in cui denunciava la disattivazione indebita delle utenze suddette evidenziando che, “*solo dopo ripetuti solleciti, telefonici e scritti, le linee venivano riattivate*” dopo “*un’intera giornata*” di disservizio.

In data 23 marzo 2016 la parte istante esperiva nei confronti dell’operatore Vodafone Italia tentativo obbligatorio di conciliazione presso il CoReCom Toscana, tentativo che si concludeva con verbale attestante il fallimento dello stesso.

In base a tali premesse l’istante ha chiesto:

i) “*l’indennizzo risarcitorio per l’indebita disattivazione di oltre 15 linee telefoniche non utilizzabili per un’intera giornata e quantificabile in via indicativa e/o equitativa in € 1.000,00*”.

### **2. La posizione dell’operatore.**

La società Vodafone Italia, in data 1° giugno 2016, ha fatto pervenire, ai sensi e nei termini di cui all'art. 16, comma 2 del Regolamento, una memoria difensiva, nella quale ha dedotto l'infondatezza delle richieste della parte istante.

Preliminarmente l'operatore ha eccepito:

- che la richiesta di corresponsione della somma di euro 1.000,00 *“a titolo di indennizzo per un disservizio durato un giorno intero appare una somma eccessiva ed è da considerarsi una richiesta di risarcimento di danno”*;
- la genericità ed indeterminatezza delle contestazioni avversarie, *“in quanto controparte si limita a rilevare l'esistenza di un disservizio durato un giorno intero senza dare prova del suddetto disservizio. La ricostruzione della vicenda da parte dell'istante risulta carente per la mancata determinazione dell'oggetto nonché per la incompleta esposizione dei fatti e degli elementi costituenti le sue ragioni”*.

La società Vodafone ha, nel merito, evidenziato che, *“nel caso di specie, Gaia Lavori, nel contestare la disattivazione di SIM non richieste, non indica quali siano le sim e le utenze che la società avrebbe disattivato. L'assenza della prova dei fatti e delle circostanze poste a fondamento dell'istanza, dai quali emergerebbe la responsabilità di Vodafone induce a ritenere infondata in fatto ed in diritto oltre che non sufficientemente provata la domanda dell'istante nei confronti di Vodafone”*.

La società Vodafone, in data 10 giugno 2016, faceva pervenire ulteriori note di replica, oltre i termini concessi dal responsabile del procedimento per la presentazione delle memorie e per questo irricevibili. Ad ogni buon conto il contenuto esposto nulla apporta di nuovo a quanto agli atti del procedimento.

### **3. Motivazione della decisione.**

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

In via preliminare si rileva che:

- con riferimento alla domanda di cui al punto *sub i)* formulata dalla società Gaia Lavori, ai sensi dell'art. 19, comma 4, del Regolamento, 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. Deve ritenersi pertanto inammissibile la richiesta di *“indennizzo risarcitorio”* per il disservizio di un solo giorno quantificato in euro 1.000,00 risultando eccessiva rispetto al disagio subito ed in quanto tale avente chiara finalità risarcitoria; tuttavia, la domanda di risarcimento del danno, di per sé inammissibile, in applicazione di un criterio di efficienza e ragionevolezza dell'azione, può essere interpretata come accertamento dell'inadempimento dell'operatore e del conseguente diritto all'indennizzo, a prescindere dal *nomen juris* indicato dalla parte (in tal senso Delibera Agcom n. 276/13/CONS). Esclusa, quindi, ogni pronuncia risarcitoria, la controversia dovrà essere correttamente interpretata, in un'ottica di *favor utentis*, come richiesta di accertamento di un comportamento illegittimo da parte dell'operatore e del conseguente diritto all'indennizzo in relazione alla disattivazione indebita delle n. 20 utenze per un'intera giornata.

Pertanto la presente disamina s'incentrerà sulla richiesta di indennizzo in corrispondenza dei disservizi lamentati dalla società istante, ovvero per l'errata sospensione amministrativa di n. 20 utenze, come richiesto dall'utente medesimo nella propria istanza di definizione della controversia.

Nel merito:

Sulla sospensione amministrativa delle utenze intestate alla società istante.

L'istante lamenta che Vodafone ha indebitamente sospeso e poi riattivato dopo un giorno “*a seguito di ripetuti solleciti telefonici e scritti*” n. 20 utenze mobili, laddove, sul punto, l'operatore eccepisce l'indeterminatezza e genericità dell'istanza.

La richiesta della parte istante è fondata e meritevole di accoglimento per le ragioni che seguono.

Nel caso di specie, agli atti del procedimento, risulta che l'operatore abbia sospeso erroneamente il servizio di cui alle n. 20 utenze mobili nella giornata del 7 agosto 2014, nel dare esecuzione ad un precedente accordo di conciliazione che aveva ad oggetto la cessazione di altra e diversa utenza.

L'operatore, nelle proprie memorie difensive, a fronte della contestazione dell'utente in merito alla sospensione non preavvisata, ha eccepito l'indeterminatezza dell'istanza; tale eccezione non può essere accolta atteso che:

- la società istante ha specificato, nel documento n. 7 allegato all'istanza di definizione, tutte le utenze interessate al disservizio, che corrispondono alle seguenti numerazioni: n. 393 992XXXX, n. 393 962XXXX, n. 393984XXXX, n. 393 959XXXX, n. 333 669XXXX, n. 333 606XXXX, n. 335 525XXXX, n. 335 31XXXX, n. 335 669XXXX, n. 335 100XXXX, n. 347 575XXXX, n. 33531XXXX, n. 393 962XXXX, n. 393 848XXXX, n. 393 913XXXX, n. 335 617XXXX, n. 335 743XXXX, n. 335 702XXXX, n. 335 606XXXX, n. 393 946XXXX;
- in merito al lasso temporale di riferimento dell'indebita sospensione, la società istante ha dedotto che la sospensione non preavvisata è riferibile ad un'intera giornata, ovvero il 7 agosto 2014.

Di contro l'operatore non ha dato prova di aver inoltrato alla società istanza alcun valido preavviso di sospensione.

Pertanto, in assenza di alcuna comunicazione di preavviso come previsto dall'art. 5, comma 1, del Regolamento, ne consegue che l'operatore Vodafone è responsabile ai sensi dell'art. 1218 del codice civile in ordine all'illegittima sospensione amministrativa delle utenze *de quibus*; conseguentemente la società istante ha diritto ad un indennizzo proporzionato al disagio subito, oltre allo storno di quanto fatturato per il periodo di illegittima sospensione.

Per il calcolo dell'indennizzo viene in rilievo l'art. 4, comma 1, del Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti ed operatori, approvato con Delibera n. 73/11/CONS, il quale prevede che “*nel caso di sospensione o cessazione amministrativa di uno o più servizi avvenuta senza che ve ne fossero i presupposti, ovvero in assenza del previsto preavviso, gli operatori sono tenuti a corrispondere un indennizzo, per ciascun servizio non accessorio, pari ad euro 7,50 per ogni giorno di sospensione*”. Dato che le utenze interessate sono di tipo “*business*”, l'indennizzo, ai sensi di quanto disposto dall'art. 12, comma 2, del medesimo Regolamento, deve essere applicato in misura pari al doppio.

Ne discende che la società istante, per n. 1 giorno di sospensione del servizio relativo alle 20 utenze *de quibus*, indicato nella intera giornata del 7 agosto 2014 (data in cui l'operatore ha sospeso erroneamente le utenze e poi a seguito di reclami telefonici e scritti le ha riattivate) ha diritto alla corresponsione di un indennizzo pari a euro 300,00 (euro 15,00 x n. 1 giorno x 20 utenze).

L'istante ha altresì diritto allo storno (o al rimborso, in caso di avvenuto pagamento) della fatturazione relativa al giorno interessato alla sospensione (7 agosto 2014), oltre al ritiro, a cura e spese dell'operatore, della pratica di recupero dei crediti eventualmente aperta per l'insoluto.

Si ritiene, infine, equo e proporzionale liquidare a favore della parte istante la somma forfettaria di euro 100,00 a titolo di rimborso delle spese di procedura ai sensi dell'art. 19, comma 6, del Regolamento ed ai sensi della Delibera Agcom n. 276/13/CONS

**CONSIDERATO** tutto quanto sopra esposto;

**RITENUTO** che gli indennizzi riconosciuti dall'Autorità (CoReCom) 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;

**VISTO** l'art. 19, comma 7, del Regolamento che attribuisce al dirigente della struttura amministrativa del CoReCom la definizione delle controversie di modesta entità, che hanno ad oggetto prestazioni di natura pecuniaria o commerciale di valore non eccedente l'importo di euro 500,00;

**VISTA** la relazione istruttoria redatta dal funzionario responsabile del procedimento, Dott.ssa Elisabetta Castelli, ex art. 19 del Regolamento;

## **DISPONE**

in parziale accoglimento, dell'istanza presentata in data 5 maggio 2016 dalla società XXXX nei confronti dell'operatore Vodafone Italia S.p.A., che detto operatore provveda a:

1) corrispondere alla società istante, mediante assegno o bonifico bancario, le seguenti somme:

a) euro 300,00 a titolo di indennizzo per la sospensione non preavvisata delle utenze n. 393 992XXXX, n. 393 962XXXX, n. 393984XXXX, n. 393 959XXXX, n. 333 669XXXX, n. 333 606XXXX, n. 335 525XXXX, n. 335 31XXXX, n. 335 669XXXX, n. 335 100XXXX, n. 347 575XXXX, n. 33531XXXX, n. 393 962XXXX, n. 393 848XXXX, n. 393 913XXXX, n. 335 617XXXX, n. 335 743XXXX, n. 335 702XXXX, n. 335 606XXXX, n. 393 94XXXX;

b) euro 100,00 a titolo di spese di procedura ai sensi dell'art. 19, comma 6, del Regolamento e della Delibera Agcom n. 276/13/CONS;

2) a regolarizzare la posizione amministrativa dell'istante mediante lo storno (ovvero il rimborso, in caso di avvenuto pagamento) di quanto fatturato relativamente al giorno interessato alla sospensione (7 agosto 2014), oltre al ritiro a propria cura e spese dell'eventuale connessa pratica di recupero del credito.

Le somme così determinate a titolo di indennizzo e/o rimborso di cui ai precedenti punti 1), lett. a) e 2) dovranno essere maggiorate della misura corrispondente all'importo degli interessi legali calcolati a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di risoluzione della controversia.



E' fatta salva la possibilità per l'istante di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale maggior danno subito, come previsto dall'art. 19, comma 5, della Delibera Agcom n. 173/07/CONS, Allegato A.

Ai sensi dell'art. 19, comma 3, della Delibera Agcom n. 173/07/CONS, Allegato A, il provvedimento di definizione della controversia costituisce un ordine dell'Autorità ai sensi dell'art. 98, comma 11, D.lgs. n. 259/2003.

L'operatore è tenuto, altresì, a comunicare a questo Ufficio l'avvenuto adempimento al presente provvedimento entro il termine di 60 giorni dalla notifica del medesimo.

Il presente provvedimento è notificato alle parti e pubblicato sul sito internet istituzionale del CoReCom, nonché trasmesso all'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni per gli adempimenti conseguenti.

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 atto 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.

Firenze, 5 giugno 2018

Il Dirigente

Dott.ssa Cinzia Guerrini