

ASSEMBLEA LEGISLATIVA DELLA REGIONE EMILIA-ROMAGNA

Comitato Regionale per le Comunicazioni

DELIBERA N.	23/2016
TITOLO	2015.1.10.4.1
	2013.1.10.21.1518
LEGISLATURA	X

Il giorno 2 maggio 2016 si è riunito nella sede di Viale Aldo Moro n. 44 il Corecom dell'Emilia-Romagna con la partecipazione dei componenti:

GIOVANNA COSENZA

Presidente

MARINA CAPORALE

Vicepresidente

MAURO RAPARELLI

Componente

Svolge le funzioni di segretario la dott.ssa PATRIZIA COMI.

OGGETTO: DEFINIZIONE CONTROVERSIA XXX / VODAFONE ITALIA X



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.7628

email corecom@regione.emilia-romagna.it - PEC corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it

WEB www.assemblea.emr.it/corecom

Il Comitato Regionale per le Comunicazioni

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"*, in particolare l'art. 1, c. 6, lettera a), n. 14 e c. 13;

Visto il decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259, recante il *"Codice delle comunicazioni elettroniche"*;

Viste la legge regionale Emilia-Romagna 30 gennaio 2001, n. 1, recante *"Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (CO.RE.COM.)"*, in particolare l'art. 14, e la deliberazione del Comitato regionale per le Comunicazioni Emilia-Romagna 9/III/08;

Vista la delibera Agcom n. 173/07/CONS, del 19 aprile 2007, recante *"Regolamento in materia di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti"* e successive modifiche ed integrazioni, di seguito *"Regolamento"*;

Vista la delibera Agcom n. 73/11/CONS, del 16 febbraio 2011, recante *"Regolamento in materia dei indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori"*, di seguito *"Regolamento indennizzi"*;

Vista la delibera Agcom n. 276/13/CONS;

Visto lo *"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 Emilia-Romagna in data 10 luglio 2009, e in particolare l'art. 4, c. 1, lett. e);

Visti gli atti del procedimento;



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.7628

email corecom@regione.emilia-romagna.it - PEC corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it

WEB www.assemblea.emr.it/corecom

Viste la relazione e la proposta di decisione della Responsabile del Servizio dr.ssa Patrizia Comi (NP.2016.1002);

Udita l'illustrazione svolta nella seduta del 2 maggio 2016;

CONSIDERATO QUANTO SEGUE

1. La posizione dell'istante

L'istante ha lamentato nei confronti di Vodafone Italia X (di seguito Vodafone) la sospensione del servizio telefonico senza alcun preavviso. In particolare, nell'istanza introduttiva del procedimento, l'istante ha dichiarato quanto segue:

- di avere provveduto al pagamento dell'insoluto di euro 1932,72, in data 28/1/2013;
- di avere subito la sospensione del servizio in data 8/2/2013 senza alcun preavviso;
- di avere ottenuto la riattivazione del servizio solo in data 25/10/2013, a seguito di presentazione di GU5.

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

- a) il ripristino dell'utenza interessata;
- b) il risarcimento danni per inutilizzo del numero.

2. La posizione dell'operatore

Vodafone, nella propria memoria, eccepisce "l'inammissibilità di ogni richiesta risarcitoria ma anche la evidente genericità delle richieste avanzate". L'operatore, inoltre, precisa che: "... in data 8/2/2013, nonostante l'utente avesse effettuato un pagamento di euro 1932,72 residuava a carico dello stesso un ulteriore insoluto. In assenza di alcuna contestazione da parte dell'utente riguardante gli addebiti presenti nelle fatture o il funzionamento dei servizi, il gestore, stante i ritardi e le omissioni nei pagamenti, ha proceduto con la disattivazione dei servizi."

3. Motivazione della decisione

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, nel merito le domande dell'istante risultano parzialmente accoglibili per i motivi che seguono.



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.7628

email corecom@regione.emilia-romagna.it - PEC corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it

WEB www.assemblea.emr.it/corecom

- a) La domanda è da rigettare. In particolare, occorre fare riferimento al contenuto c.d. vincolato del provvedimento di decisione così come previsto dal comma 4 dell'art. 19 del Regolamento, a mente del quale "L'Autorità, con il provvedimento che definisce la controversia, ove riscontri la fondatezza dell'istanza, può condannare l'operatore ad effettuare rimborsi di somme risultate non dovute o al pagamento di indennizzi nei casi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, nonché nei casi individuati dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità". In forza di tale previsione, dunque, non può essere presa in considerazione la richiesta di ripristino dell'utenza interessata, essendo peraltro stato gestito un procedimento di adozione di provvedimento temporaneo in materia di sospensione del servizio, ai sensi degli artt. 21 e 5 del Regolamento.
- b) La domanda è da accogliere. Infatti, nonostante la previsione di cui all'art. 19, comma 4, del Regolamento sopra citato, il Corecom ha la facoltà di interpretare la domanda avanzata da parte istante come richiesta di indennizzo, secondo quanto disposto al punto III.1.3 della delibera Agcom n. 276/13/CONS. Nel caso di specie, pertanto, si ritiene di prendere in considerazione la richiesta di indennizzo per la sospensione della linea voce e del servizio ADSL, come si evince dall'istanza depositata agli atti. In particolare, dall'istruttoria emerge che la sospensione è intervenuta l'8/2/2013 senza alcun preavviso da parte del gestore. Ai sensi del punto III.4.2. "...il creditore della prestazione, tipicamente l'utente, dovrà limitarsi a dedurre l'esistenza del contratto fra le parti e il suo contenuto, mentre il debitore della prestazione, cioè l'operatore, dovrà fornire la prova del proprio adempimento, perché, in mancanza, l'inadempimento o l'inesatto adempimento denunciati saranno confermati.". Nella fattispecie in esame, l'operatore non ha fornito prova alcuna in ordine all'invio del preavviso di sospensione del servizio e non può ritenersi sufficiente quanto affermato dal gestore in memoria circa la sussistenza di un residuo ed ulteriore insoluto a carico dell'istante, nonostante il pagamento intervenuto in data 28/1/2013. A fronte di suddetto pagamento, in pendenza di ulteriore insoluto, infatti, Vodafone avrebbe dovuto procedere all'invio di un altro sollecito di pagamento e preavviso di sospensione. In virtù dell'inadempienza



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.7628

email corecom@regione.emilia-romagna.it - PEC corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it

WEB www.assemblea.emr.it/corecom

da parte dell'operatore, si ritiene di riconoscere in favore dell'istante il diritto ad un indennizzo per ogni giorno di indebita sospensione dei servizi voce e ADSL. Il periodo temporale da considerare ai fini del calcolo dell'indennizzo, non avendo Vodafone fornito alcuna prova in ordine alla data della riattivazione, è quello indicato dall'istante e si estende dall'8/2/2013 (giorno della sospensione) al 25/10/2013 (giorno della riattivazione). Pertanto, si ritiene di applicare l'art. 4, comma 1, del Regolamento indennizzi, secondo cui: "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.". Considerato che si tratta di un'utenza affari, si dovrà applicare anche l'art. 12, comma 2, del Regolamento indennizzi, che prevede di computare l'indennizzo che rileva nel caso in esame in misura pari al doppio. Alla luce di quanto sopra esposto, dunque, l'indennizzo per la sospensione della linea voce si dovrà calcolare applicando l'importo di euro 15,00 pro die per 259 giorni, cioè dall'8/2/2013 (giorno della sospensione) al 25/10/2013 (giorno della riattivazione), per un totale di euro 3.885,00.

Le medesime modalità di calcolo vanno applicate per il riconoscimento dell'indennizzo relativo alla sospensione del servizio ADSL, per un totale di euro 3.885,00.

Per questi motivi, acquisito il parere preventivo di regolarità amministrativa del presente atto espresso dalla Responsabile del Servizio dr.ssa Patrizia Comi, il Corecom, all'unanimità

DELIBERA QUANTO SEGUE

1. Accoglie parzialmente l'istanza di Ditta Mariani XXX nei confronti della società Vodafone Italia X per le motivazioni di cui in premessa.
2. La società Vodafone Italia X è tenuta a pagare in favore dell'istante i seguenti importi, maggiorati degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza:



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.7628

email corecom@regione.emilia-romagna.it - PEC corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it

WEB www.assemblea.emr.it/corecom

- I. euro 3.885,00 (tremilaottocentottantacinque/00) a titolo di indennizzo per sospensione della linea voce, dall'8/2/2013 (giorno della sospensione) al 25/10/2013 (giorno della riattivazione);
 - II. euro 3.885,00 (tremilaottocentottantacinque/00) a titolo di indennizzo per sospensione del servizio ADSL, dall'8/2/2013 (giorno della sospensione) al 25/10/2013 (giorno della riattivazione);
3. La società Vodafone Italia X è tenuta, altresì, a comunicare a questo Ufficio l'avvenuto adempimento alla presente delibera entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

Il presente provvedimento costituisce un ordine ai sensi e per gli effetti dell'articolo 98, comma 11, del d.lgs. 1 agosto 2003, n. 259.

È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito.

Il presente provvedimento 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 sul sito web del Corecom e dell'Autorità.

Il Segretario
Dott.ssa Patrizia Comi

La Presidente
Prof.ssa Giovanna Cosenza



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.7628

email corecom@regione.emilia-romagna.it - PEC corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it

WEB www.assemblea.emr.it/corecom