

Servizio Comunicazione, Assistenza al Corecom e agli Istituti

**PROCESSI VERBALI DELLE RIUNIONI  
DEL COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI**

**DELIBERAZIONE N. 48 del 8 maggio 2017**

<b>OGGETTO N. 3</b>	Definizione della controversia XXXXXX contro Vodafone Italia SpA
---------------------	--

**Pres.**                    **Ass.**

**Presidente:** Marco Mazzoni                    X

**Membro:** Maria Mazzoli                    X

**Membro:** Stefania Severi                    X

**Presidente:** Marco Mazzoni

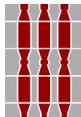
---

**Estensore:** Beatrice Cairoli

---

**Il Verbalizzante:** Monica Cappelli

---



**Definizione della controversia XXXXXX contro Vodafone Italia SpA**

(GU14 N. XX/2016 + XX/2016)

**IL CORECOM DELLA REGIONE UMBRIA**

nella riunione del 8 maggio 2017,

**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*” e, in particolare, l'art. 1, comma 6, lett. a), n. 14 e il comma 13 dello stesso art. 1;

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

**VISTE** la legge regionale 11 gennaio 2000 n. 3 recante “*Norme in materia di comunicazione e di emittenza radiotelevisiva locale e istituzione del Comitato regionale per le comunicazioni*” e la legge regionale 29 dicembre 2014, n. 28, recante “*Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (Co.Re.Com.). Ulteriori modificazioni alla legge regionale 11 gennaio 2000 n.3*”;

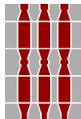
**VISTA** la deliberazione del Co.Re.Com. Dell'Umbria n. 7 dell'11 giugno 2015, concernente l'approvazione del “*Regolamento interno e codice etico del Comitato regionale per le comunicazioni (Co.Re.Com.)*”, di cui all'articolo 9 della l.r. n. 28/2015;

**VISTO** l'Accordo quadro sottoscritto il 4 dicembre 2008 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;

**VISTA** la Convenzione per l'esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni di cui all'articolo 3 dell'Accordo quadro tra l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e il Comitato regionale per le comunicazioni Umbria, sottoscritta il 16 dicembre 2009;

**VISTA** la Delibera dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni n. 173/07/CONS e successive modificazioni e integrazioni recante “*Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti*”(di seguito Regolamento);

**VISTA** la Delibera dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni n.276/13/CONS recante “*Approvazione delle linee guida relative all'attribuzione delle deleghe ai Co.Re.Com in materia di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche*”;



**Servizio Comunicazione, Assistenza al Corecom e agli Istituti**

**VISTA** la Delibera dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni n. 179/03/CSP recante “*Approvazione della direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni ai sensi dell'art. 1, comma 6, lettera b), numero 2, della L. 31 luglio 1997, n. 249*”;

**VISTA** la Delibera n. 73/11/CONS recante “*Approvazione del regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori ed individuazione delle fattispecie di indennizzo automatico ai sensi dell'articolo 2, comma 12, lett. g) della legge 14 novembre 1995 n.481*” (di seguito Regolamento Indennizzi);

**VISTE** le istanze e la documentazione alle medesime allegata del 6 settembre 2016 (prot. n. XX/16 e XX/16) con cui XXXXXXXX, ha chiesto l'intervento del Comitato regionale per le comunicazioni dell'Umbria (di seguito CORECOM) per la definizione della controversia in essere l'operatore Vodafone Italia SpA;

**VISTI** gli atti del procedimento inerente l'espletato tentativo obbligatorio di conciliazione;

**VISTI** gli atti del presente procedimento;

**VISTA** la relazione del responsabile del procedimento;

**VISTA** la proposta del Dirigente;

**UDITA** la relazione del Consigliere Delegato;

**CONSIDERATO** quanto segue:

**1. La posizione dell'istante**

L'istante, in relazione alla numerazione mobile di tipo “affari” XXXXX nei propri scritti rappresenta, in sintesi, quanto segue:

a) in data 8 giugno 2016 l'operatore sospendeva la linea senza giustificazione.

In base a tali premesse, l'istante chiede all'operatore Vodafone Italia Spa:

I) indennizzo di euro 1000,00 ai sensi degli art 5,6 e 13 comma 3 della delibera 73/11/CONS.

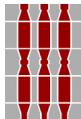
L'istante, inoltre, in relazione alle numerazioni fisse di tipo “affari” XXXXXX nei propri scritti rappresenta, in sintesi, quanto segue:

a) in data 16 dicembre 2015 inoltrava al gestore richiesta di trasloco della linea da XXXXXX;

b) l'operatore fissava delle date per il trasloco ma le stesse decorrevano inutilmente;

c) nonostante vari reclami e il provvedimento temporaneo, il trasloco non è mai avvenuto e la società si è vista costretta a cambiare operatore il 4 luglio 2016.

In base a tali premesse l'istante chiede all'operatore Vodafone Italia Spa:



**Servizio Comunicazione, Assistenza al Corecom e agli Istituti**

- 1) indennizzo ai sensi degli art 5, 6 e 13 comma 3 della delibera 73/11/CONS quantificato in euro 1000,00;
- 2) indennizzo ai sensi degli art 7 e 13 comma 3 della delibera 73/11/CONS.

**2. La posizione dell'operatore**

L'operatore, nei propri scritti difensivi, rappresenta, in sintesi, quanto segue:

- 1) la richiesta di risarcimento del danno va dichiarata inammissibile;
- 2) nella fase di trasloco del domicilio si sono determinate delle incompatibilità tecniche che hanno reso difficoltoso il nuovo allaccio.

Sulla base di tali premesse l'operatore Vodafone Italia SpA chiede il rigetto della domanda.

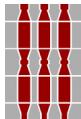
**3. Risultanze istruttorie e motivi della decisione**

Le richieste di parte istante possono essere parzialmente accolte, come di seguito specificato.

In via preliminare, si rileva che la società XXXXX ha formulato richieste, riferendosi a disposizioni del Regolamento indennizzi non aderenti alle doglianze evidenziate. Tuttavia, in applicazione di un criterio di efficienza e ragionevolezza dell'azione, le richieste di indennizzo possono essere intese come riferite agli articoli 4 per l'utenza mobile e 3 per le utenze fisse del Regolamento indennizzi, applicati in combinato disposto con l'articolo 12, comma 2 del Regolamento medesimo, tenuto conto di quanto emerso nel corso del procedimento con riguardo tanto alle risultanze istruttorie della fase GU14, quanto delle precedenti fasi UG e GU5. Ciò premesse e con riferimento all'utenza mobile di tipo "affari", l'istante dichiara di aver subito, dal 8 giugno 2016, una sospensione del servizio senza alcun presupposto.

Ai sensi dell'art. 1218 del codice civile, gravava sull'operatore l'onere di provare la corretta e continua erogazione dei servizi o la presenza di presupposti tali da legittimare la sospensione. Tale prova non è stata fornita; ne consegue il diritto dell'istante a vedersi corrispondere un indennizzo proporzionato al disservizio subito, computato secondo il parametro di euro 7,50 pro die previsto dall'articolo 4, comma 1, del Regolamento indennizzi, parametro quest'ultimo che deve essere applicato in misura pari al doppio, in conformità a quanto previsto dall'articolo 12, comma 2, del sopra citato regolamento, attesa la natura business dell'utenza telefonica interessata dal disservizio, calcolato dal 8 giugno 2016 al 16 giugno 2016, data in cui l'operatore ha comunicato, a seguito di richiesta memorie nel corso del procedimento per il provvedimento temporaneo, l'avvenuta riattivazione del servizio.

Fatti i calcoli va riconosciuta all'istante la complessiva somma di euro 120,00 (15,00 euro X 8gg=120 euro).



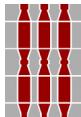
**Servizio Comunicazione, Assistenza al Corecom e agli Istituti**

Con riguardo poi alle utenze fisse di tipo "affari" XXXXXX, la problematica verte sul mancato trasloco delle stesse. In particolare, l'istante dichiara, non contestato dall'operatore, di aver richiesto il trasloco in data 16 dicembre 2015. Tale trasloco non è mai stato portato a compimento. L'operatore, nei propri scritti difensivi, dichiara che, nella fase di trasloco della linea, si sono verificate incompatibilità tecniche, indipendenti dall'operatore, che hanno impedito la corretta configurazione degli allacci presso il nuovo domicilio.

In base a quanto sopra, si ritiene sussistere una responsabilità contrattuale in capo all'operatore, ai sensi dell'art. 1218 codice civile. Infatti, la società Vodafone aveva l'onere di dimostrare che il mancato trasloco fosse dipeso da causa ad essa non imputabile, nonché di dimostrare di avere tempestivamente informato l'utente delle eventuali difficoltà tecniche e/o amministrative incontrate nell'adempimento delle obbligazioni. Nel merito, si osserva che, in base alla direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni di cui alla dlibera Agcom 179/03/CSP, e secondo il consolidato orientamento dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, gli operatori sono tenuti a fornire i servizi richiesti nel rispetto di quanto contrattualmente previsto, anche sotto il profilo temporale. In questi casi, peraltro, il gestore deve anche fornire la prova di aver adeguatamente informato l'utente delle difficoltà incontrate nell'adempimento dell'obbligazione. Nel caso che oggi ci occupa, la società Vodafone non ha dato alcuna prova di aver tempestivamente informato l'utente delle difficoltà rinvenute nell'iter per ottenere il trasloco delle linee. Ne consegue il diritto della società istante al pagamento di un indennizzo per ritardato trasloco, secondo quanto previsto dall'art. 3 comma 1, applicato in combinato disposto con l'art 12 comma 2 del Regolamento indennizzi. Con riferimento al periodo indennizzabile, in mancanza di allegazioni da parte sia dell'istante che dell'operatore, si rileva che dal sito internet di Vodafone risulta che la richiesta di trasloco della linea fissa aziendale va fatta almeno 40 giorni prima della data di trasloco effettivo nella nuova sede. Il periodo indennizzabile va pertanto calcolato dal 25 gennaio 2016 (40 giorni dopo la richiesta) al 4 luglio 2016, giorno in cui l'istante, non contestato, dichiara di essere passato ad altro operatore, per un totale di 161 giorni.

Fatti i conti (161 giorni X 7,50 euro X 2 utenze X 2 in quanto di tipo affari), spetta all'istante la somma di 4830,00 euro.

Poiché le somme riconosciute da questa Autorità devono soddisfare, ai sensi dell'art. 84 del codice delle comunicazioni elettroniche, il requisito dell'equità e, quindi, devono tenere indenne l'istante dal decorso del tempo necessario alla definizione della procedura di risoluzione della controversia, le somme come sopra determinate devono essere maggiorate dell'importo corrispondente agli interessi legali da calcolarsi dalla data di presentazione dell'istanza di definizione fino al saldo effettivo.



Servizio Comunicazione, Assistenza al Corecom e agli Istituti

Infine, per quanto riguarda le spese di procedura, tenuto conto che l'istante ha partecipato a due procedimenti con l'assistenza di un legale, appare equo liquidare in favore del medesimo, ai sensi dell'articolo 19, comma 6, del Regolamento, l'importo di euro 300,00.

Udita la relazione

**DELIBERA**

in parziale accoglimento dell'istanza presentata da XXXXXX, per i motivi sopra indicati,

**l'operatore Vodafone Italia SpA**, in persona del legale rappresentante pro-tempore, è tenuto a:

- **versare** all'istante l'indennizzo di euro 4830 (quattromilaottocentotrenta), ai sensi del combinato disposto degli articoli 3, comma 1 e 12, comma 2 del Regolamento indennizzi;
- **versare** all'istante l'indennizzo di euro 120 (centoventi) ai sensi dell'articolo 4, comma 1 e 12, comma 2 del Regolamento indennizzi.

Le somme di cui ai punti precedenti dovranno essere maggiorate della misura corrispondente all'importo degli interessi legali, calcolati a decorrere dalla data di presentazione della domanda al saldo.

- **versare** all'istante la somma di euro 300 (trecento) a titolo di spese di procedura.

Il **rigetto** delle altre domande.

E' fatta salva la facoltà per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito, come previsto dall'art 19 comma 5 del Regolamento.

L'operatore sopraindicato è tenuto ad effettuare i suddetti pagamenti e a comunicare a questo CO.RE.COM l'avvenuto adempimento della presente deliberazione entro il termine di sessanta giorni dalla notifica della medesima.

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

Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio, in sede di giurisdizione esclusiva, entro sessanta giorni dalla notifica dello medesimo.

La presente delibera è notificata alle parti e pubblicata sui siti web del CO.RE.COM e dell'Autorità ([www.agcom.it](http://www.agcom.it)).

IL PRESIDENTE

IL RELATORE

per attestazione di conformità a quanto deliberato

Il Dirigente

(Avv. Rosalba Iannucci)