

Protocollo: vedi *segnatura.XML*

TITOLO	2016.1.10.4.1
	2016.1.10.21.604
LEGISLATURA	X

Il giorno 8 maggio 2018 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 Rita Filippini.

Oggetto: Definizione controversia XXX / Vodafone Italia X



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.6390

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 n. 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";

Viste le delibere Agcom n. 179/03/CSP, n. 1/11/CIR, n. 3/11/CIR e n. 120/12/CIR;

Vista la determina Corecom Lombardia n. 38/11;

Visto l'Accordo quadro sottoscritto il 28 novembre 2017 fra l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative e delle Regioni e delle Province autonome.

Vista la Convenzione per il conferimento e l'esercizio della delega di funzioni ai Comitati regionali per le Comunicazioni sottoscritta in data 28 dicembre 2017 dal Presidente della Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, dal Presidente della Regione Emilia-Romagna, dalla Presidente del Comitato regionale per le comunicazioni Emilia-Romagna.



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.6390

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

WEB www.assemblea.emr.it/corecom

Visti gli atti del procedimento;

Viste la relazione e la proposta di decisione della *Responsabile* del Servizio dr.ssa Rita Filippini (NP.2018.1050);

Udita l'illustrazione svolta nella seduta del 8 maggio 2018;

CONSIDERATO QUANTO SEGUE

1. La posizione dell'istante

L'istante lamenta un ritardo nel trasloco della linea oltre che un'errata fatturazione da parte di Vodafone Italia X (di seguito Vodafone).

In particolare nell'istanza introduttiva del procedimento e nel corso dell'audizione l'istante ha dichiarato quanto segue:

- che in data 01.04.2015 aveva richiesto il trasloco della linea fissa, fax e ADSL, per trasferimento della sede aziendale;
- che anche dopo lo spirare del termine di 60 giorni per l'espletamento del trasloco, le linee non risultavano attivate e l'istante ha provveduto ad inoltrare una serie di reclami sia telefonici che a mezzo fax;
- che il trasloco è stato perfezionato dopo 183 giorni dalla domanda e che nel mentre sono occorse numerose sospensioni ingiustificate del servizio di trasferimento di chiamata attivato e della linea sostitutiva;
- che l'operatore non ha mai dato riscontro ai numerosi reclami inoltrati.

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

- a) indennizzo per ritardata attivazione del servizio per 183 giorni;
- b) indennizzo per sospensione del servizio;
- c) indennizzo per mancata risposta ai reclami;
- d) rimborso delle spese sostenute e storno degli importi non dovuti.

L'utente quantifica complessivamente gli indennizzi richiesti in Euro 8.940,00.

2. La posizione dell'operatore



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.6390

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

WEB www.assemblea.emr.it/corecom

L'operatore contesta integralmente quanto dedotto dall'istante e specifica quanto segue.

In via preliminare eccepisce l'improcedibilità della domanda in forza della non identità di quando chiesto in sede di conciliazione rispetto al contenuto del GU14.

In secondo luogo, evidenzia l'indeterminatezza delle richieste di parte istante, deduce il difetto di prova in merito all'istanza di trasloco della linea che si asserisce avere data 01.04.2015. Vodafone consta che la linea ha subito malfunzionamenti nel periodo dal 9.06.2015 al 07.08.2015, ma che comunque era attivo il servizio di trasferimento di chiamata oltre che una linea supplementare provvisoria. L'operatore rappresenta inoltre in merito alle fatture che le stesse non sono mai state oggetto di contestazione nei termini di legge, previsti in 45 giorni dalla ricezione.

Sotto il profilo amministrativo si precisa che la linea è attualmente disattiva e che persiste una morosità pari ad Euro 870,21.

3. Motivazione della decisione

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante devono essere parzialmente accolte.

A) La domanda a) relativa all'indennizzo indennizzo per ritardata attivazione del servizio per 183 giorni, viene accolta. L'istante ha delineato una successione temporale di fatti secondo la quale in data 01.04.2015 aveva richiesto il trasloco della propria utenza a causa del trasferimento della sede commerciale dell'attività, lamentando poi un ritardo nell'effettuazione di tale trasloco di linea per complessivi 183 giorni. Vodafone contesta solo genericamente tali assunti, ammettendo tuttavia l'esistenza di disservizi nel periodo ricompreso tra il 09.06.2015 e il 07.08.2015. Orientamento costante e non controverso della scrivente Autorità prevede che in ipotesi come quella di specie l'onere probatorio sia gravante in capo all'operatore: *"Sussiste la responsabilità dell'operatore qualora, a fronte di un disservizio lamentato dall'utente, questi non provi di aver gestito il disservizio nelle tempistiche previste dal contratto, né tantomeno che il disservizio sia dipeso da cause a lui non imputabili. In tema di riparto dell'onere della prova è possibile richiamare la sentenza delle Sezioni Unite della Corte di Cassazione del 30 ottobre 2001 n. 13533, con la quale è stato ribadito che nel caso in cui sia dedotto l'inesatto adempimento di*



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.6390

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

WEB www.assemblea.emr.it/corecom

un'obbligazione, il creditore della prestazione, oltre a provare la fonte del rapporto, può limitarsi alla semplice deduzione dell'inesattezza dell'adempimento, mentre l'onere di provare il contrario grava sul debitore." delibera Agcom n. 1/11/CIR (e in senso conforme, *ex multis*, Agcom delibera n. 120/12/CIR). Nel caso di specie non può non rilevarsi come, a fronte dei reclami dell'utente per il ritardo nel trasloco della linea dalla data 31/05/2015 (già computato il periodo di 60 gg dovuti all'operatore per l'effettuazione del trasloco iniziato il 01/04/2015) e fino al 29.11.2015 (ossia i 183 giorni lamentati dall'utente) non sia conseguita prova da parte dell'operatore che ciò fosse dovuto per causa a lui non imputabile o che abbia in qualche modo gestito il problema tecnico soggiacente. L'operatore si limita a contestare genericamente quanto dedotto dall'istante e ad ammettere un disservizio all'interno del periodo oggetto di reclamo, non fornendo prova di un'eventuale durata inferiore della mancata attivazione dei servizi rispetto a quanto dedotto dall'istante. L'onere della prova non può dunque dirsi assolto e dunque la domanda di parte istante deve essere accolta. Ai sensi dell'art. 3 comma 1 e dell'art. 12 comma 2 del regolamento Indennizzi, in caso di ritardato trasloco vengono riconosciuti Euro 7,50 per ogni giorno di disservizio subito e raddoppiati, così per complessivi Euro 2.745,00 (7,50 Euro x 183 giorni x 2 servizio business).

B) La domanda b) relativa alla richiesta di indennizzo per la sospensione del servizio, viene respinta. Pur avendo l'operatore ammesso che vi è stato malfunzionamento dal 09.06.2015 al 07.08.2015, si ritiene che la richiesta venga assorbita nell'accoglimento della domanda di cui al punto a) in quanto temporalmente contenuta nella prima. Del resto, l'istante non ha dedotto in maniera specifica i giorni in cui tale malfunzionamento sarebbe avvenuto, né ha provveduto a farne oggetto di apposito e specifico reclamo.

C) La domanda c) relativa all'indennizzo per mancata risposta al reclamo viene accolta. L'operatore ha risposto, per iscritto in data 19.01.2016, al primo reclamo dell'utente del 01.12.2015, ma la risposta è meramente formale e non ha contenuto sostanziale relativo al disservizio lamentato. Per tale motivo, come da espressa indicazione AGCOM: *ai sensi degli artt. 8, comma 4, e 11, comma 2 della delibera 179/03/CSP: ai sensi degli artt. 8, comma 4, e 11,*



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.6390

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

WEB www.assemblea.emr.it/corecom

comma 2 della delibera 179/03/CSP, qualora un utente rivolga un reclamo o una segnalazione al gestore, la risposta deve essere adeguatamente motivata e fornita entro il termine indicato nel contratto e comunque non superiore a 45 gg. dal ricevimento dello stesso, in forma scritta nei casi di rigetto. Come ha precisato in più occasioni dall'Autorità, nei casi di rigetto del reclamo (qual è l'attuale, posto che non vi è stato alcun accoglimento della richiesta di riattivazione della linea), la risposta al reclamo deve essere adeguatamente motivata e fornita in forma scritta, onde garantire al reclamante un riscontro esaustivo, univoco e agevolmente dimostrabile, idoneo a riequilibrare le posizioni delle parti in un dialogo che, tipicamente, non nasce paritario a causa delle qualità dell'operatore come soggetto strutturalmente e numericamente superiore, organizzato e diversificato (determina Corecom Lombardia n. 38/11). Per tale ragione deve essere riconosciuto un indennizzo di Euro 185,00 ex art. 11 regolamento indennizzi, calcolato dal 15.01.2016 (reclamo del 01.12.2015 a cui vengono aggiunti giorni 45 per la risposta al reclamo) e fino alla data della conciliazione del 18.07.2016, così per complessivi giorni 185 (Euro 1,00 x 185 giorni).

D) La domanda d) viene respinta. Non può essere disposto lo storno di importi non dovuti in quanto non allegati e non specificati in atti né oggetto di specifico reclamo. La domanda inerente il ristoro delle spese sostenute non può essere accolta in quanto non trova consistenza documentale dell'effettività di tali spese.

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

DELIBERA QUANTO SEGUE

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



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.6390

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

WEB www.assemblea.emr.it/corecom

- I. Euro 2.745,00 (duemilasettecentoquarantacine/00) a titolo di indennizzo per i disservizi di cui al capo A) (7,50 Euro x 183 giorni x 2 servizio business);
- II. Euro 185,00 (centottantacinque/00) a titolo di indennizzo per mancata risposta a reclamo, per le motivazioni di cui al punto C) (Euro 1,00 x 185 giorni).
3. 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.

Firmato digitalmente

Il Segretario

Dott.ssa Rita Filippini

Firmato digitalmente

La Presidente

Prof.ssa Giovanna Cosenza



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.6390

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

WEB www.assemblea.emr.it/corecom