

Protocollo: vedi *segnatura.XML*

TITOLO	2015.1.10.4.1
	2015.1.10.21.568
LEGISLATURA	X

Il giorno 08 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

e-mail 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;

Viste 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. 3/10/CIR; n. 4/10/CIR; n. 117/10/CIR, n. 156/11/CIR e n. 112/12/CIR;

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 delle Regione Emilia-Romagna, dalla Presidente del Comitato regionale per le comunicazioni Emilia-Romagna;

Visti gli atti del procedimento;

Viste la relazione e la proposta di decisione della Responsabile del Servizio dr.ssa Rita Filippini (NP.2018.1053);

Udita l'illustrazione svolta nella seduta del 08 maggio 2018;



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

e-mail corecom@regione.emilia-romagna.it - PEC corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it

WEB www.assemblea.emr.it/corecom

CONSIDERATO QUANTO SEGUE

1. La posizione dell'istante

L'istante, titolare di una linea business con contratto voce e ADSL fornito dall'operatore Vodafone Italia X (di seguito Vodafone), lamenta disservizi e malfunzionamenti della linea voce e scarsa potenza della linea ADSL, fin dalla data di attivazione delle utenze, avvenuta il 18.06.2014.

In particolare, nell'istanza introduttiva del procedimento, l'istante ha dichiarato quanto segue:

- che fin da subito venivano inoltrate segnalazioni telefoniche a mezzo call center per rappresentare i disservizi subiti, senza che Vodafone facesse nulla al fine di risolvere tali problematiche;
- che con raccomandata a/r del 12.12.2014, veniva inoltrato formale reclamo all'operatore con il quale si chiedeva l'immediata cessazione dei disservizi stessi. A detto reclamo non seguiva alcun riscontro;
- che il legale dell'odierna istante contattava in data 28.01.2015 la società Vodafone, il cui gruppo tecnico riferiva che i problemi della linea potevano essere causati dall'apparecchio *switch* in uso presso l'azienda e non fornito da Vodafone;
- che a seguito di tale colloquio telefonico veniva incaricata dall'istante una società esterna, al fine di svolgere un controllo tecnico sull'apparecchio. In esito a tali verifiche non risultavano malfunzionamenti dello *switch*, bensì emergeva una scarsa qualità della linea fornita e/o un errato funzionamento del router, non ulteriormente quantificabile stante la competenza sullo stesso del solo operatore;
- che stante il perdurare dell'inerzia di Vodafone, in data 13.05.2015 veniva inviato formulario GU5 volto ad ottenere provvedimenti temporanei ed urgenti nei confronti dell'operatore per la cessazione dei disservizi subiti;
- nella memoria di replica l'istante contro deduce sul tema del traffico evidenziato in fattura, rilevando che le chiamate indicate nelle fatture sono di pochi secondi.

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

- a) che venga dichiarata la risoluzione del contratto senza l'addebito di alcuna penale o costo ulteriore;



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

e-mail corecom@regione.emilia-romagna.it - PEC corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it

WEB www.assemblea.emr.it/corecom

- b) che venga riconosciuto un indennizzo per malfunzionamento delle linee per Euro 3.680,00 (pari ad Euro 10,00 *pro die* per 368 giorni complessivi di disservizio);
- c) che venga ordinato il rimborso delle spese vive sostenute da Commercio Turismo e Servizi X per complessivi Euro 1.257,80 (Euro 50,00 di cui a fattura n. 045/2015 doc. 7 per numero di cellulare sussidiario in pendenza di disservizi + Euro 793,93 + Euro 244,00 + Euro 170,80);
- d) che venga annullata ed emessa nota di credito per la fattura n. AF15120956 per Euro 709,76, di cui a doc. 14, oltre che venga annullata ogni altra fattura successiva eventualmente emessa;
- e) che venga restituita la somma di Euro 888,16 corrisposta per gli apparecchi telefonici forniti ed attualmente inutilizzati dall'istante;
- f) che venga liquidato indennizzo pari ad Euro 200,00 per mancata risposta a reclamo;
- g) che vengano liquidate Euro 1.000,00 per spese di procedura.

2. La posizione dell'operatore

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

Rileva in primo luogo un'assoluta carenza probatoria a suffragio dei malfunzionamenti lamentati, dal momento che dall'analisi delle fatture in atti emerge chiaramente la costanza del traffico effettuato dall'istante per tutto il periodo di vigenza del contratto. Specifica che la relazione allegata da controparte non è giurata e dunque non può aver alcun rilievo probatorio nel presente procedimento.

Vodafone contesta poi il metodo di computo dell'indennizzo da malfunzionamento applicato dall'istante, valutando la carta dei servizi solo nei limiti del massimale approvato e ritenendo validamente applicabile solo l'art. 5 co. 3 del Regolamento Indennizzi.

In merito alla richiesta di restituzione degli importi sostenuti dall'istante nel tentativo di porre fine i lamentati disservizi, l'operatore qualifica gli stessi come un'eventuale richiesta risarcitoria e dunque esulante la competenza dell'Autorità adita.

Si rappresenta infine che le fatture sono tutte dovute e corrette, stante la regolare presenza di traffico riportato e documentato nelle stesse e che l'attuale situazione amministrativa rileva un insoluto pari ad Euro 2.112,23.



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

e-mail corecom@regione.emilia-romagna.it - PEC corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it

WEB www.assemblea.emr.it/corecom

3. Motivazione della decisione

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

A) La domanda a) relativa alla richiesta di risoluzione del contratto senza l'addebito di alcuna penale o costo, deve essere respinta.

La richiesta di risoluzione del contratto stipulato in data 18.06.2014 non può trovare accoglimento poiché la stessa esula dai poteri dispositivi accordati alla presente Autorità e dal disposto di cui all'art. 19 comma 4 della delibera n. 173/07/CONS. Si rileva, tuttavia che dalla lettura degli atti emerge che il contratto risulta già risolto, stante l'avvenuto positivo passaggio ad altro operatore, come in narrativa affermato dallo stesso istante nella memoria introduttiva.

B) La domanda b) relativa alla richiesta di indennizzo per malfunzionamento delle linee, viene accolta.

In merito ai malfunzionamenti e disservizi lamentati dall'utente, la società Vodafone di fatto non allega argomenti a contrario, indicando solamente come le doglianze di parte istante siano generiche e non comprovate. Dall'analisi di quanto in atti, appare invece che l'istante abbia sempre adeguatamente segnalato i malfunzionamenti subiti sia attraverso call center sia attraverso l'invio di un reclamo formale a mezzo raccomandata, in data 12.12.2014. La giurisprudenza è ormai costante nell'affermare che in caso di lamentato disservizio comprovato da reclamo, l'onere probatorio gravi esclusivamente sull'operatore il quale deve dimostrare la correttezza del proprio operato. L'Autorità Garante si è più volte espressa sul punto affermando che *"in mancanza di qualsiasi elemento di prova fornito dall'operatore, a fronte del malfunzionamento/interruzione della linea lamentato dall'utente, il disservizio è da imputarsi esclusivamente alla responsabilità dell'operatore, con conseguente corresponsione di un indennizzo in favore dell'utente"* (Cfr. delibera Agcom n. 4/10/CIR; ex multis delibere Agcom n. 156/11/CIR e n. 112/12/CIR).

In generale è possibile affermare che sussista una responsabilità contrattuale di cui all'art. 1218 cod. civ. in capo all'operatore che ha l'onere di provare che l'inadempimento sia proveniente da causa a lui non imputabile (si veda sul punto Agcom, delibera n. 3/10/CIR e n. 117/10/CIR). Nel



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

e-mail corecom@regione.emilia-romagna.it - PEC corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it

WEB www.assemblea.emr.it/corecom

caso di specie le contestazioni mosse dall'utente non trovano confutazione dalla rappresentazione dei fatti proposta da Vodafone.

Ai fini del computo dell'indennizzo deve applicarsi l'art. 5 comma 2 del regolamento indennizzi, in combinato disposto con l'art. 12 comma 2 del medesimo regolamento. Viene dunque riconosciuto un indennizzo per il periodo di 276 giorni, dal 16.12.2014 - data di ricevimento del reclamo da parte di Vodafone aumentato di giorni 4 (tempo necessario per risolvere il disservizio come da carta servizi Vodafone), quindi con decorrenza 20.12.2014 e fino al 22.09.2015 - data dell'udienza di conciliazione, tenendo conto che in data 13.05.2015 l'istante ha presentato anche istanza GU5 avanti il Corecom). Tenendo altresì conto che l'istante lamenta principalmente un disservizio nelle chiamate in uscita, si reputa applicarsi l'art. 5 comma 2 in combinato disposto con l'art. 12 comma 2 del regolamento indennizzi, così calcolati: Euro 2,50 x 276 giorni x 2, per un totale di Euro 1.380,00.

C) La domanda c) relativa alla richiesta di rimborso delle spese vive sostenute e la domanda e) relativa alla richiesta di restituzione della somma di Euro 888,16, corrisposta per gli apparecchi telefonici, vengono trattate congiuntamente e devono essere respinte. Le spese vive sostenute dall'istante debbono essere interpretate quale richiesta di risarcimento del danno e non rientrano nelle fattispecie indennizzabili di cui al regolamento indennizzi. Esula infatti dai poteri dell'Autorità adita quello di riconoscere importi di natura risarcitoria diversi da quanto liquidabile ai sensi dall'art. 19 comma 4 della delibera n. 173/07/CONS. L'istante richiede il rimborso di quanto pagato per la fornitura degli apparecchi telefonici, che ad oggi risultano inutilizzati, in quanto non compatibili con la nuova linea attivata. Anche in questo caso la richiesta formulata deve essere qualificata come una richiesta di risarcimento del danno subita dalla società istante, la quale lamenta di aver corrisposto dal 18.06.2014 al 24.08.2015 rate bimestrali pari ad Euro 136,64 per poter fruire degli apparecchi stessi. Come sopra richiamato, esula dai poteri di codesta Autorità la liquidazione di indennizzi di natura risarcitoria diversi e/o ulteriori rispetto a quanto previsto nel già richiamato Regolamento. Entrambe le domande dovranno dunque essere respinte.

D) La domanda d) relativa alla richiesta di annullamento ed emissione di una nota di credito per la fattura n. AF15120956 per Euro 709,76, nonché dell'annullamento ogni altra fattura successiva eventualmente emessa, deve essere accolta. Occorre, infatti, specificare che la



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

e-mail corecom@regione.emilia-romagna.it - PEC corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it

WEB www.assemblea.emr.it/corecom

fattura n. AF15120956 è relativa un periodo successivo all'avvenuta positiva migrazione dell'utenza e risulta essere illegittima e dunque dovrà essere annullata. La richiesta espressa di emissione di nota di credito invece esula dai poteri dispositivi di quest'Autorità, in quanto non previsti dall'art. 19 comma 4 della delibera n. 173/07/CONS. In punto all'annullamento delle fatture di prossima emissione, lo stesso non può essere disposto in quanto andrebbe a disporre relativamente ad un documento contabile il cui contenuto è ad oggi sconosciuto e non valutabile.

E) La domanda f) relativa alla richiesta di indennizzo per mancata risposta a reclamo pari ad Euro 200,00, deve essere accolta nel merito e rimodulate nel *quantum*. In relazione al richiesto indennizzo per la mancata risposta al reclamo del 12.12.2014, ricevuto dall'operatore in data 16.12.2014, devono essere aggiunti 45 giorni dati all'operatore per la lavorazione dello stesso, individuando pertanto la data dell'inizio di computo dell'indennizzo nel giorno 30.01.2015. Devono quindi essere riconosciuti Euro 1,00 *pro die, ex art. 11 comma 1*, e fino alla data di udienza di conciliazione del 22.09.2015, per un totale di 235 giorni per complessivi Euro 235,00.

F) La domanda g) relativa alla richiesta di spese di procedura, deve essere accolta ma rimodulata nel quantum. Tenuto conto della presenza della parte in ogni passaggio della procedura, si liquidano Euro 100,00 per spese di procedura.

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 società Commercio Turismo Servizi X nei confronti di Vodafone Italia X per le motivazioni di cui in premessa.
2. La società Vodafone Italia X è tenuta a stornare integralmente la fattura n. AF15120956 e a pagare in favore dell'istante, oltre alla somma di Euro 100,00 (cento/00) per le spese di



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

e-mail corecom@regione.emilia-romagna.it - PEC corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it

WEB www.assemblea.emr.it/corecom

procedura, i seguenti importi, maggiorati degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza:

- I. Euro 1.380,00 (milletrecentoottanta/00) a titolo di indennizzo per malfunzionamento del servizio internet e voce (Euro 2,50 x 276 giorni x 2) per le motivazioni di cui al capo B);
- II. Euro 235,00 (duecentotrentacinque/00) per mancata risposta a reclamo (Euro 1,00 x 235 giorni), per le motivazioni di cui al paragrafo E).

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.

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

e-mail corecom@regione.emilia-romagna.it - PEC corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it

WEB www.assemblea.emr.it/corecom