

Protocollo: vedi *segnatura.XML*

TITOLO	2015.1.10.4.1
	2017.1.10.21.101
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 CONTROVERSA 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;

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 la delibera Agcom n. 274/07/CONS;

Viste le delibere Corecom Emilia-Romagna n. 5/12 e n. 57/14;

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

e-mail 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.2018.1056);

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

CONSIDERATO QUANTO SEGUE

1. La posizione dell'istante

L'istante ha lamentato nei confronti della società Vodafone Italia X (di seguito Vodafone) la mancata attivazione di un servizio richiesto in seguito alla ritardata migrazione dell'utenza di rete fissa oltre che l'arbitraria disattivazione di una utenza mobile.

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

- che in data 16.09.2015 veniva sottoscritta l'offerta "Speciale Seconda ADSL soluzione lavoro relax e super relax" per l'utenza business di rete fissa, migrando da altro operatore.
- che tale servizio non è mai stato attivato da Vodafone e, pertanto, l'utente è stato costretto a migrare ad altro operatore in data 16.03.2016;
- che Vodafone ha provveduto al distacco in maniera arbitraria e non giustificata della SIM dati xxxx545;
- che l'istante ha promosso numerosi reclami, tutti senza esito.

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

- a) lo storno delle fatture n. AG03431770 del 9.03.2016, n. AG09944035 del 6.07.2016 per i costi relativi alle utenze oggetto di controversia, nonché lo storno di tutte le eventuali successive fatture emesse su tali utenze;
- b) l'indennizzo pari ad Euro 1.190,00 per irregolare e discontinuo funzionamento dei servizi voce e internet dal 16.09.2015 al 13.01.2016 (totali 119 giorni) relativi all'offerta "Speciale Seconda ADSL soluzione lavoro relax e super relax";



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

- c) l'indennizzo per ritardata attivazione del servizio dal 16.09.2015 al 16.03.2016 (totali 182 giorni) per Euro 2.730,00;
- d) l'indennizzo per ritardata/omessa portabilità del numero dal 16.09.2015 al 16.03.2016 per Euro 910,00;
- e) l'indennizzo per mancata risposta a reclamo dal 19.11.2015 al 13.01.2016 (totali 55 giorni) per Euro 55,00;
- f) l'indennizzo per mancata risposta a reclamo relativo al distacco arbitrario della utenza mobile xxxx545 dal 4.08.2016 al 28.02.2017 (totali 208 giorni) per Euro 208,00;
- g) l'indennizzo per mancata riparazione del guasto entro 4 giorni dalla segnalazione (avvenuta in data 5.10.2015) per Euro 1.590,00;
- h) l'indennizzo per sospensione della SIM xxxx545 per Euro 4.840,00.
- i) il rimborso spese legali per Euro 1.890,00.

2. La posizione dell'operatore

L'operatore ritenendo infondate in fatto e in diritto le doglianze di parte istante, precisa quanto segue. In primo luogo, eccepisce l'improcedibilità delle domande inerenti l'utenza mobile xxxx545 in quanto non è stata oggetto dell'obbligatorio tentativo di conciliazione. Per scrupolo difensivo precisa comunque che la linea mobile è stata sospesa per documentata morosità dell'istante.

Relativamente alla linea fissa, rileva che a seguito della sottoscrizione del contratto nel settembre 2015, ha iniziato le procedure di migrazione da Telecom Italia X, riscontrando diverse problematiche relative alla rete portante (come da schermate allegate alla memoria difensiva). Per ammissione dello stesso istante la linea con l'operatore precedente è stata attiva e funzionante sino al 13.01.2016, data di migrazione effettiva in Vodafone; ma in data 16.02.2016 l'utente decideva di passare ad altro operatore.

L'operatore rileva inoltre la duplicazione di richieste di indennizzo proposte dall'istante per il medesimo disservizio relativo all'utenza fissa, precisando inoltre che il *dies a quo* dal quale calcolare l'eventuale indennizzo da riconoscere deve tenere in considerazione il termine previsto *ex lege* per l'attivazione dei servizi stessi, che secondo la Carta dei Servizi di Vodafone



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

è di 60 giorni dalla richiesta. Rileva inoltre che l'eventuale problema di connessione sulla linea fissa potrà dunque essere rilevato dalla sola data di attivazione 13.01.2016, alla data di migrazione ad altro operatore 16.02.2016, ma si precisa che il costo del servizio è stato scontato del 100% nella fattura n. AG03431770 del 9.03.2016.

In merito alla lamentata mancata risposta a reclamo, la stessa non risulta fondata avendo l'operatore dato un riscontro operativo al disservizio lamentato attraverso il riconoscimento di storni in bolletta e le risposte per iscritto sono documentate in atti.

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 precisate.

A) La domanda di cui al punto a) relativa alla richiesta di storno delle fatture n. AG03431770 del 9.03.2016, n. AG09944035 del 6.07.2016 nonché lo storno di tutte le eventuali successive fatture emesse, deve essere rigettata.

La richiesta di storno delle fatture n. AG03431770 del 9.03.2016, n. AG09944035 del 6.07.2016 per i costi relativi alle utenze oggetto di controversia, nonché lo storno di tutte le eventuali successive fatture emesse dall'operatore su tali utenze, risulta generica e poco circostanziata, sul punto: *è orientamento costante di codesto Comitato, così come di altri Corecom e dell'Autorità, che l'utente debba adempiere quanto meno all'obbligo di dedurre, con un minimo grado di precisione, quali siano i motivi alla base della propria richiesta* (delibera Corecom Emilia-Romagna n. 57/14). Nel caso di specie non appare soddisfatto l'onere probatorio che, seppur in minima parte, grava anche in capo all'istante. Non sono infatti prodotti in atti reclami in contestazione di dette fatture e bisogna ulteriormente rilevare che non può chiedersi storno/indennizzo per fatture ancora non emesse. Con particolare attenzione alla fattura n. AG03431770 del 9.03.2016 si precisa che la stessa, seppur non oggetto di specifico reclamo prodotto, risulta essere già stata stornata per un importi pari al 100% del valore della stessa ad opera dell'operatore, come attestato dallo stesso nella propria memoria difensiva e non contestato dall'istante.



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) La domanda b) relativa alla richiesta di indennizzo per irregolare e discontinuo funzionamento dei servizi voce e internet, viene parzialmente accolta. L'utente ha reclamato (come da lettera del 19.11.2015) per il malfunzionamento della rete fissa e tali osservazioni non sono oggetto di contestazione da parte dell'operatore. L'operatore tuttavia eccepisce che il disservizio vada conteggiato dalla data di attivazione dell'utenza il 13.01.2016 alla data di migrazione della stessa ad altro operatore, avvenuta il 16.02.2016, e non dalla richiesta di migrazione originaria, dal momento che il servizio, nelle more del procedimento, era comunque garantito dal precedente operatore. Sul punto l'operatore deduce tale tesi rifacendosi ad un reclamo dell'istante che nulla controdeduce in proposito. In effetti la ricostruzione dell'istante è poco chiara sul punto, in quanto da un lato sostiene che vi fosse "*assenza di portante*", ma dall'altro richiede l'indennizzo per malfunzionamento. In accoglimento di detta eccezione dell'operatore, la scrivente Autorità riconosce un indennizzo ai sensi dell'art. 5 comma 2 del Regolamento di cui all'Allegato A alla delibera n. 73/11/CONS per Euro 2,50, aumentati del doppio essendo un'utenza business, per totali 34 giorni (13.01.2016 – 16.02.2016) e per complessivi Euro 170,00 (Euro 2,50 x 2 servizio business x 34 giorni).

C) La domanda c) relativa all' indennizzo per ritardata attivazione del servizio e d) relativa all'indennizzo per ritardata/omessa portabilità del numero, sono trattate congiuntamente e vengono parzialmente accolte. La domanda di indennizzo per ritardata attivazione del servizio e per ritardata migrazione dell'utenza in realtà afferiscono al medesimo ritardo nell'espletamento della procedura di migrazione della linea fissa e devono pertanto essere considerate come un'unica doglianza. Il ritardo nell'espletamento della procedura di migrazione appare non controverso. Nel caso di specie l'operatore non ha adeguatamente assolto il proprio onere probatorio, non avendo comunicato all'utente le problematiche riscontrate nell'espletamento della procedura di migrazione, chiesta in data 15.09.2015 e perfezionata in data 13.01.2016. Non risulta meritevole di accoglimento l'eccezione dell'operatore in forza della quale nel calcolo dell'indennizzo dovuto per il ritardo nella migrazione si debba considerare come *dies a quo* la data di richiesta maggiorata di giorni 60 quale termine di legge previsto per il perfezionamento della procedura, in quanto la delibera Agcom n. 274/07/CONS art. 17 prevede il termine di 5



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

giorni. Atteso che come confermato dalle parti, i servizi telefonici sono sempre stati erogati, Vodafone è tenuta a corrispondere all'utente l'indennizzo di cui all'art. 3 comma 3, in combinato disposto con l'art 12, comma 2 del regolamento indennizzi nella misura di complessivi Euro 3,00 *pro die* (Euro 1,50 x 2 utenza business) per complessivi giorni 115, computati in riferimento al periodo compreso dal 20.09.2015 (data iniziale 15.09.2015) al 13.01.2016, così per Euro 345,00 (Euro 1,50 x 115 giorni x 2).

D) La domanda di cui al punto e) relativa alla richiesta di indennizzo per mancata risposta a reclamo, viene accolta. L'indennizzo per mancata risposta al reclamo dal 19.11.2015 al 13.01.2016, per totali 10 giorni (già detratti i 45 giorni dati all'operatore per la risposta) per complessivi Euro 10,00 viene riconosciuto in forza della mancata allegazione in atti, da parte dell'operatore, di una risposta scritta al reclamo dell'istante del 19.11.2015.

E) Le domande di cui ai punti f) relativa alla richiesta di indennizzo per mancata risposta a reclamo relativo al distacco arbitrario dall'utenza mobile ed h) relativa alla richiesta di indennizzo per sospensione della SIM xxxx545, sono respinte. Risulta essere meritevole di pregio l'eccezione promossa dall'operatore che evidenzia che la linea mobile n. xxxx545 non è stata oggetto dell'obbligatorio tentativo di conciliazione. Tale utenza infatti non risulta indicata nel formulario UG e le problematiche ad essa relative non sono state affrontate in contraddittorio tra le parti all'udienza di conciliazione del 21.07.2017. Le domande relative a detta utenza devono dunque essere respinte.

F) La domanda di cui al punto g) relativa alla richiesta di un indennizzo per mancata riparazione del guasto entro 4 giorni dalla segnalazione, viene respinta. La richiesta di indennizzo per mancata tempestiva riparazione del guasto non può essere accolta in quanto non ricompresa tra le ipotesi di indennizzo che la scrivente Autorità può comminare ai sensi e per gli effetti dell'Allegato A alla delibera n. 173/11/CONS. Ogni ulteriore richiesta di risarcimento, accertamento e/o tutela potrà essere proposta avanti alla Autorità giudiziaria ordinaria.



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

G) La domanda di cui al punto i) relativa alle spese di procedura, viene parzialmente accolta ma rimodulata nel quantum. Vengono riconosciuti Euro 100,00 a titolo di spese di procedura.

Per questi motivi, acquisito 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 le domande di Zanoli 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, oltre alla somma di Euro 100,00 (cento/00) per le spese di procedura, i seguenti importi, maggiorati degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza:

I. Euro 170,00 (centosettanta/00) a titolo di indennizzo per il malfunzionamento dell'utenza (Euro 2,50 x 2 servizio business x 34 giorni), per le motivazioni di cui al punto B);

II. Euro 345,00 (trecentoquarantacinque/00) a titolo di indennizzo per il ritardo nella conclusione della procedura di migrazione (Euro 1,50 x 115 giorni x 2), per le motivazioni di cui al punto C);

III. Euro 10,00 (dieci/00) a titolo di indennizzo per mancata risposta a reclamo (Euro 1,00 x 10 giorni), per le motivazioni di cui al punto C).

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.



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

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