

ASSEMBLEA LEGISLATIVA DELLA REGIONE EMILIA-ROMAGNA

Comitato Regionale per le Comunicazioni

DELIBERA N.	37/2016
TITOLO	2015.1.10.4.1
	2013.1.10.21.1571
LEGISLATURA	X

Il giorno 8 giugno 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"*;

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.2016.1367);

Udita l'illustrazione svolta nella seduta dell'8 giugno 2016;

CONSIDERATO QUANTO SEGUE

1. La posizione dell'istante

L'istante ha lamentato nei confronti di Vodafone Italia X (di seguito Vodafone) il malfunzionamento dei servizi di telefonia fissa sulle linee XXX e XXX per 11 mesi. In particolare, nell'istanza introduttiva del procedimento, l'istante ha dichiarato quanto segue:

- di aver sottoscritto nell'ottobre 2011 il contratto business Vodafone Rete Unica, ma di aver immediatamente riscontrato un malfunzionamento dei servizi, trovando difficoltà ad effettuare le chiamate in entrata e in uscita, fino a subire la sospensione delle linee telefoniche per 11 mesi;
- di aver avanzato diversi reclami al gestore, tra cui la raccomandata A/R del 10/7/2012 senza alcun riscontro;
- di avere avanzato la richiesta di recesso dal contratto in data 11/7/2012 in relazione alle utenze mobili a quello associate, tramite raccomandata A/R;
- di aver ricevuto fatture con penali ingiustificate;
- di non essere riuscito a completare la procedura di migrazione verso Tim;
- di essere riusciti a recuperare i numeri storici aziendali solo nel luglio 2012.

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

- a) lo storno delle fatture nn. AC 11913347 del 28/8/2012; AD 06097308 del 27/4/2013 e AD 09244542 del 26/6/2013;
- b) l'indennizzo di 10.000,00 euro per gli oltre 11 mesi di distacco delle linee che hanno causato danni all'attività commerciale dell'azienda e per la mancata migrazione a TIM.



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

2. La posizione dell'operatore

Vodafone, nella propria memoria, eccepisce l'indeterminatezza e la genericità delle richieste dell'istante, evidenziando come lo stesso non abbia svolto alcuna argomentazione volta a spiegare il motivo per cui ritenga determinati importi illegittimi e ingiustificati, non adempiendo, quindi, all'onere probatorio con conseguente violazione del diritto di difesa del gestore. Inoltre, l'istante non ha prodotto prove *“a sostegno delle date effettive relative all'inizio e alla fine dell'asserito periodo di disservizio subito (...) e che possano comportare una dichiarazione di responsabilità del gestore.”*

Vodafone, inoltre, nell'udienza di definizione della controversia rileva che l'istante presenta un insoluto di 7.846,23 euro per fatture, emesse dal 28/8/2012 al 26/02/2014, che presentano traffico telefonico.

3. Motivazione della decisione

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte possono essere parzialmente accolte come di seguito precisato.

Preliminarmente si evidenzia che, come da precisazione inoltrata dall'utente con prot. n. 34179 del 26/8/2016, l'istanza ha ad oggetto unicamente le utenze telefoniche fisse XXX e XXX. Per quanto riguarda la richiesta sub 1 di storno delle fatture nn. AC 11913347 del 28/8/2012; AD 06097308 del 27/4/2013 e AD 09244542 del 26/6/2013 e delle successive prodotte in atti su richiesta del Corecom, deve rilevarsi che la stessa non può essere accolta in quanto è da ritenere generica. In particolare, dalla documentazione in atti non risulta possibile individuare le singole voci di costo che l'istante intende contestare nelle fatture di cui chiede lo storno e non è dato evincere neppure a quale delle utenze le singole voci di costo risultino riferibili. Considerato, dunque, che l'ufficio non può sostituirsi all'istante nell'individuazione delle pretese, si ritiene di non riconoscere il diritto allo storno delle fatture per genericità della richiesta.

Per quanto concerne il disservizio lamentato dall'utente relativamente alle utenze fisse, in particolare il distacco delle linee e la mancata migrazione ad altro operatore, la documentazione in atti consente di accertare che in data 7 marzo 2012 l'istante ha comunicato all'operatore i disservizi riscontrati. Nonostante tale segnalazione, che rimaneva inevasa, l'operatore



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

provvedeva alla risoluzione del disservizio solo alla fine del mese di luglio. Nel caso di specie si ritiene di applicare il punto III.4.2 della delibera n. 276/2013/CONS secondo cui: "...il creditore della prestazione, tipicamente l'utente, dovrà limitarsi a dedurre l'esistenza del contratto fra le parti ed 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.". Pertanto, a fronte della lacunosa difesa di Vodafone, si ritiene non provato da parte dell'operatore il corretto adempimento dell'obbligo di fornitura del servizio, riconoscendo in favore dell'istante il diritto ad un indennizzo per malfunzionamento del servizio. In particolare, si ritiene di applicare l'art. 5, comma 1, del Regolamento secondo cui: "In caso di completa interruzione del servizio per motivi tecnici, imputabili all'operatore, sarà dovuto un indennizzo, per ciascun servizio non accessorio, pari ad euro 5,00 per ogni giorno d'interruzione". Tenuto conto che il disservizio è stato oggetto di segnalazione dal 7/3/2012 (per quanto risulta in atti) e che lo stesso è stato risolto nel mese di luglio 2012, deve considerarsi il periodo complessivo di indennizzo in giorni 146. Pertanto, l'indennizzo da riconoscere risulterebbe pari ad euro 730,00 (5,00 X 146 giorni). Tuttavia, considerato che nel caso di specie rilevano due utenze interessate e che in applicazione dell'art. 12 comma 2 del Regolamento l'importo di euro 730,00 va raddoppiato per due volte in quanto si tratta di due utenze business, si individua un indennizzo complessivo di euro 2.920,00 (730,00 x 2 utenze= 1.460,00; 1.460,00 X 2 utenze di tipo business=2.920,00).

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



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

1. Accoglie parzialmente l'istanza di GM2 Agenzia Rappresentanze X 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:
 - I. euro 2.920,00 (duemilanovecentoventi/00) a titolo di indennizzo per l'interruzione del servizio delle utenze business interessate per 146 giorni complessivi;
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



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