

Protocollo: vedi *segnatura.XML*

TITOLO	2016.1.10.4.1
	2016.1.10.21.53
LEGISLATURA	X

Il giorno 12 dicembre 2017 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 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. 274/07/CONS e n. 150/15/CIR;

Viste le delibere del Corecom Lombardia n. 9/2010, del Corecom Umbria n. 33/2014 e del Corecom Toscana n. 57/2014.

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. 051 527.6390

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 Rita Filippini (NP.2016.2561);

Udita l'illustrazione svolta nella seduta del 12 dicembre 2017;

CONSIDERATO QUANTO SEGUE

1. La posizione dell'istante

L'istante ha contestato l'illegittima interruzione dei servizi e la perdita del proprio numero da parte della società Vodafone Italia X, di seguito Vodafone. In particolare, nell'istanza introduttiva del procedimento e nel corso dell'audizione, l'istante ha dichiarato quanto segue:

- di avere stipulato nell'anno 2014 un contratto "Vodafone Casa Edition" avente ad oggetto chiamate illimitate dal telefono mobile XXX850, linea telefonica fissa XXX017 e linea Adsl, per un costo bimestrale di Euro 78,00;
- di aver richiesto il mantenimento delle numerazioni fissa e mobile a seguito di migrazione delle stesse a Vodafone;
- di avere ricevuto dal gestore un numero fisso provvisorio, su cui si sarebbe sovrascritto il numero dell'istante a seguito di migrazione in data 13.03.2015 secondo quanto comunicato dal gestore;
- di essere quindi rimasto con il numero provvisorio per circa 3 mesi;
- che, a seguito di avvenuta migrazione, gli era stato comunicato da numerose persone che il numero fisso risultava inesistente;
- di essersi quindi accorto che la linea fissa funzionava solo con l'operatore Vodafone;
- di avere subito inoltre la sospensione della linea Adsl e fissa dal giorno 14.04.2015;
- di aver ricevuto comunicazione da parte del 190 che la linea sarebbe stata riattivata in data 13.05.2015;
- di aver presentato reclamo in data 24.04.2015 a cui non è pervenuta alcuna risposta;
- di avere ricevuto, in seguito, notizia che il proprio numero fisso era stato assegnato ad altra persona, mentre all'istante era stato assegnato il numero XXX753;
- di avere subito nuovamente, in data 28.10.2015, l'interruzione improvvisa e senza preavviso dei servizi voce e internet.



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

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

- a) nuova attivazione numero XXX017;
- b) indennizzo per mancata migrazione della linea;
- c) indennizzo per la mancata risposta al reclamo;
- d) indennizzo per il periodo di assegnazione e malf funzionamento del numero fisso provvisorio;
- e) indennizzo per duplice arbitrario e illegittimo distacco della linea fissa e Adsl.

2. La posizione dell'operatore

La società Vodafone, nella propria memoria, ha sostenuto la legittimità del proprio operato ed evidenzia la carenza di prove a sostegno dell'effettiva sussistenza della propria responsabilità in relazione all'asserita mancata migrazione dal precedente gestore dell'utenza XXX017.

In merito alla procedura di portabilità riscontra l'impossibilità tecnica di attivazione per cause non imputabili alla stessa stante il mancato rilascio della risorsa de qua, nonostante la correttezza dell'operato gestionale.

Specifica che in esito a due successivi rifiuti l'operatore provvedeva ad attivare la numerazione provvisoria XXX753.

In seguito l'operatore riavviava la procedura, ma risultava che la numerazione, prima in uso al ricorrente, era stata nel frattempo assegnata ad altro utente dal precedente gestore, rendendo impossibile completare il procedimento di migrazione della numerazione XXX017.

Vodafone quindi provvedeva ad assegnare definitivamente la numerazione prima provvisoria.

In merito al reclamo l'operatore rileva di aver avanzato una proposta transattiva che allega (all. 1 della memoria), alla quale non riceveva riscontro.

Relativamente alla richiesta di indennizzo per i distacchi rileva la genericità non essendo né provata né indicati i periodi a cui l'istante si riferisce.

In punto, evidenzia che i distacchi sono avvenuti per morosità dell'istante che non ha pagato regolarmente le fatture.

Infine comunica l'infondatezza della comunicazione dell'istante del 13.3.2014 in merito all'interruzione dei servizi, poiché il traffico telefonico del periodo risultava regolare e costante.



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

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.

a) La domanda a) è da rigettare. Non è ammissibile infatti in via preliminare la richiesta di nuova attivazione numero XXX017, in quanto connessa ad un obbligo di *facere* estraneo alla cognizione del Corecom ai sensi del comma 4 dell'art. 19, poiché l'oggetto della pronuncia è limitato agli eventuali rimborsi o indennizzi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, nonché nei casi individuati dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità.

b) La domanda b) è da accogliere. Premesso quanto sopra e considerato che Vodafone non ha dimostrato di aver proceduto regolarmente alla migrazione, per un principio di non contestazione delle avverse allegazioni, si ritiene, ai sensi dell'art. 1218 del codice civile, che l'operatore sia responsabile del disservizio dedotto in controversia e deve essere riconosciuto all'istante un indennizzo proporzionato al disagio subito. Specificamente la delibera n. 274/07/CONS, recante "Modifiche ed integrazioni alla delibera n. 4/06/CONS: Modalità di attivazione, migrazione e cessazione nei servizi di accesso", fornisce le linee guida nelle procedure di passaggio da un operatore all'altro, evitando incertezze sui tempi di attivazione del servizio e dei relativi disservizi. Gli operatori telefonici devono inoltre fornire i servizi richiesti nel rispetto di quanto contrattualmente e normativamente previsto, anche sotto il profilo temporale, con la conseguenza che qualora l'utente lamenti l'inadempimento o il ritardo nell'adempimento l'operatore, per escludere la propria responsabilità, deve dimostrare che le circostanze oggetto di doglianza sono dovute da circostanze non imputabili all'operatore stesso ovvero da problematiche tecniche non causate da colpa del medesimo, fornendo altresì la prova di avere informato l'utente delle predette difficoltà incontrate nell'adempimento dell'obbligazione.

Vodafone non ha infatti fornito la prova che il ritardo nella migrazione sia dipeso da impossibilità della prestazione per cause ad essa non imputabili ex art. 1218 c.c., posto che i documenti dalla stessa prodotti a sostegno della propria tesi difensiva (proposta conciliativa e fattura del 18.07.2015) non adempiono all'onere probatorio richiesto, né di aver informato l'utente che l'attivazione era impedita da altro operatore. In particolare, l'operatore nella propria memoria fa inizialmente riferimento ai KO forniti dal *donating* senza riprodurre nemmeno le causali 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

scarto comunicate dallo stesso operatore e senza riprodurre le schermate. Inoltre non risulta che lo stesso abbia mai informato l'utente delle presunte difficoltà tecniche incontrate. Ciò in palese violazione della normativa di settore e del consolidato principio giurisprudenziale che impone all'operatore *recipient* che per escludere la propria responsabilità deve fornire la prova di aver adeguatamente informato l'utente delle difficoltà incontrate nell'adempimento dell'obbligazione, dovendo l'utente essere messo in grado di comprendere quanto accaduto. Allo stesso modo, l'operatore deve dimostrare di essersi diligentemente attivato per rimuovere eventuali ostacoli amministrativi e/o tecnici incontrati, avendo, in caso contrario, l'utente diritto ad un indennizzo automatico per mancato rispetto degli oneri informativi di cui all'art. 3, comma 3, in combinato disposto con l'art. 12, comma 2, del Regolamento indennizzi (per tutte, delibera Agcom n. 150/15/CIR; delibera del Corecom Lombardia n. 9/2010, delibera Corecom Umbria n. 33/2014, delibera Corecom Toscana n. 57/2014).

Sussiste, pertanto, responsabilità di Vodafone per non aver adempiuto la propria obbligazione con la diligenza richiesta dalla natura dell'attività esercitata ex art. 1218 c.c. per il ritardo nell'adempimento, con conseguente diritto dell'utente ad un indennizzo per la ritardata migrazione sia dell'utenza fissa che del servizio ADSL. Ciò premesso per la determinazione della misura dell'indennizzo, in ossequio ai principi di ragionevolezza e proporzionalità rispetto al concreto pregiudizio subito dall'istante come stabilito dalla delibera n. 179/03/CSP, ed al principio di equità stabilito nell'art. 84 del Codice delle Comunicazioni Elettroniche, si ritiene di dover prendere in considerazione la fattispecie nel suo complesso e le ripercussioni che in concreto possono essere derivate all'utente dal ritardo nell'adempimento alla luce del Regolamento indennizzi di cui alla delibera n. 73/11/CONS.

Si specifica che nella fattura che Vodafone allega alla memoria (all. 2 fattura n. AF10016985) si ritrovano i dati di attivazione dei vari servizi, in particolare: a pag. 17 attivazione Relax casa Edition dal 22.12.2014 con numero cellulare XXX850, pag. 8 attivazione Super Adsl dal 15.04.2015 fino al 30.05.2015 identificativo linea XXX040, attivazione Super Adsl dal 30.05.2015 per numerazione fissa XXX273 e identificativo linea Adsl XXX877.

Posto che l'utente aveva indicato nella propria memoria la DAC per il passaggio della numerazione nel giorno 13.03.2015, data non contestata dall'operatore, l'utente ha dunque diritto all'indennizzo previsto dal combinato disposto di cui agli art. 6, comma 1, Allegato A



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

delibera n. 73/11/CONS pari ad Euro 1.510,00 (millecinquecentodieci/00), per l'omessa o ritardata portabilità dell'utenza fissa, computato nella misura di Euro 5,00 (cinque/00) al giorno, per 302 giorni, calcolati in riferimento al periodo intercorrente dal 14.03.2015 (primo giorno di ritardo nella portabilità rispetto alla DAC) al 11.01.2016 (data in cui è stato espletato il tentativo di conciliazione dinanzi al Corecom), in quanto fino ad allora nulla è stato comunicato dall'operatore.

In merito all'attivazione del servizio ADSL, avendo l'utente richiesto l'indennizzo per la mancata migrazione della linea, lo stesso deve reputarsi assorbito dall'indennizzo principale.

c) La domanda c) è da rigettare. La richiesta dell'istante di liquidazione dell'indennizzo per mancata risposta al reclamo, va rigettata. Non risultano agli atti ricevute che confermino quando l'istante abbia inviato il reclamo che allega all'UG. Per quanto infatti Vodafone allegghi (all. 1 della memoria) la risposta ad un reclamo, dal contenuto della stessa e dalla sua data non si evince a quale reclamo venga data risposta, tanto più che l'allegata risposta è altresì una proposta transattiva e quindi seguente alla proposizione dell'UG.

d) Le domande d) ed e) sono trattate congiuntamente e da rigettare.

Sulla base di quanto sopra detto, le richieste di liquidazione degli indennizzi per malfunzionamenti e sospensione dei servizi, non possono essere accolte, in quanto, tali disservizi non risultano provati. Precisamente, l'istante, con le memorie presentate, ha indicato solo che i disservizi sono iniziati nel marzo 2015, non ha specificato a quali periodi erano riferiti, né a quali utenze, né tantomeno risulta che li abbia tempestivamente e specificamente segnalati a Vodafone, poiché l'unico reclamo che allega è privo di ricevute di invio/spedizione.

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 di Schiaretti nei confronti della società Vodafone Italia X per le motivazioni di cui in premessa.



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

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 1.510,00 (millecinquecentodieci/00) a titolo di indennizzo per la mancata migrazione dell'utenza XXX017 (Euro 5,00 per 302 giorni complessivi di interruzione del servizio);

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

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

WEB www.assemblea.emr.it/corecom