

Protocollo: vedi *segnatura.XML*

TITOLO	2015.1.10.4
	2017.1.10.26
LEGISLATURA	X

Il giorno 17 aprile 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. 051 527.7628

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"*;

Vista la delibera Agcom n. 274/07/CONS, del 6 giugno 2007, recante *"Modifiche ed integrazioni alla delibera 4/06/CONS: modalità di attivazione, migrazione e cessazione nei servizi di accesso"*;

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 regionale 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;



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

Visti gli atti del procedimento;

Viste la relazione e la proposta di decisione della Responsabile del Servizio dr.ssa Rita Filippini (NP.2018.851);

Udita l'illustrazione svolta nella seduta del 17 aprile 2018;

CONSIDERATO QUANTO SEGUE

1. La posizione dell'istante

L'istante lamenta il seguente problema nei confronti di Vodafone Italia X (di seguito Vodafone), dichiarando, nell'istanza introduttiva del procedimento e nel corso dell'audizione, quanto segue.

Il 4 febbraio 2015 inoltra la prima (mediante registrazione vocale del contratto) di tre richieste di migrazione (le altre in data 23.11.2015 e 03.03.2016) che, per motivi non chiariti (nonostante continue richieste telefoniche e i reclami inoltrati in data 10.07.2015 e 06.10.2015), si realizza soltanto il 25 marzo 2016, data in cui il numero fisso effettivamente migra da Tiscali Italia X (di seguito Tiscali) a Vodafone.

Da tale data, tuttavia, il servizio (linea voce e linea dati) viene completamente interrotto fino al 12 maggio 2016 (durante tale periodo l'istante contatta anche tecnici Telecom Italia X, chiamati in causa da Vodafone), costringendolo, tra l'altro, a sostenere costi maggiori sulle utenze mobili. Al riguardo, inoltra anche formale reclamo in data 03.05.2016.

Le continue richieste di spiegazioni non generano altro che ulteriore accumulo di ritardo, senza che all'istante sia illustrata, con chiarezza ed univocità, una previsione di soluzione.

In base a tali premesse, l'utente richiede:

- a) Indennizzo di euro 3.010,00 per il ritardo della migrazione del numero (euro 10,00 per 301 giorni lavorativi, oltre i 30 giorni limite);



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

- b) Indennizzo di euro 1.612,00 per mancata risposta a tre reclami (euro 2,00 per 359 giorni lavorativi dalla prima richiesta, 295 dalla seconda, 152 dalla terza, oltre i 45 giorni limite);
- c) Indennizzo di euro 480,00 per la completa interruzione dei due servizi principali di linea voce e linea dati (euro 10,00 per entrambi i servizi per 48 giorni);
- d) Indennizzo di euro 120,00 per i maggiori costi telefonici sostenuti.

2. La posizione dell'operatore

Con memoria in data 26.04.2017, Vodafone Italia X, in merito alla ricostruzione dei fatti eseguita dalla controparte e alle richieste dalla stessa avanzate, rispetto al ritardo nella migrazione dell'utenza e al mancato funzionamento della stessa dal 25.03.2016 al 15.05.2016, evidenzia quanto segue.

Vodafone ha regolarmente avviato la procedura di portabilità chiesta dall'istante che, tuttavia, non risulta essere inizialmente andata a buon fine per cause all'operatore non imputabili.

La migrazione, infatti, ha subito diversi dinieghi (come da schermate allegate) e, comunque, Vodafone ha comunicato all'utente le varie rimodulazioni della DAC successivamente fissate.

L'operatore, inoltre, per spirito conciliativo, ha accreditato l'importo di euro 300,00 in favore dell'istante, oltre allo sconto per il costo di attivazione e allo sconto canone del 100% per due mesi.

Circa, poi, l'asserito mancato funzionamento dal 25.03.2016 al 15.05.2016, Vodafone ha, correttamente richiesto l'intervento di Telecom Italia X al fine di configurare l'utenza sull'armadio corretto e sanare, pertanto, quanto effettuato in precedenza dal suddetto gestore (come da comunicazioni allegate).

Vodafone, pertanto, ribadisce di avere compiuto quanto di spettanza in relazione alla migrazione richiesta.

L'istante, del resto, non ha prodotto prove a sostegno delle proprie tesi.

Infine, sotto il profilo amministrativo e contabile, l'utenza è attiva e non risultano fatture insolute.



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

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.

La richiesta di cui al punto a) (indennizzo per il ritardo della migrazione del numero) può essere accolta. Risulta, da quanto affermato dall'istante e non smentito dall'operatore, il quale non ha, infatti, prodotto al riguardo adeguata documentazione, come la procedura di portabilità richiesta, seppure avviata correttamente da Vodafone, non sia stata gestita e conclusa in modo altrettanto corretto. A fronte di qualunque difficoltà tecnica possa avere incontrato l'operatore, rimane l'evidente inadempimento contrattuale da parte di quest'ultimo, che non pare essersi adoperato con la dovuta diligenza per completare la suddetta procedura in tempi congrui e onorare, quindi, gli impegni assunti con l'utente, il quale, nonostante svariate richieste, non ha mai ottenuto informazioni esaurienti sulle difficoltà tecniche incontrate nel corso del processo di portabilità in esame.

Rispetto, poi, all'affermazione dell'operatore che la procedura, inizialmente, non sarebbe andata a buon fine per cause al medesimo non imputabili, avendo la migrazione subito diversi dinieghi (allegato 1 alla memoria di Vodafone), non risulta, in realtà, tali dinieghi siano riferibili a cause imputabili a soggetti terzi. Ne deriva che la ricerca di generiche cause di non imputabilità a carico dell'operatore appare non compatibile con il pieno diritto dell'utente di poter trasferire l'utenza senza incorrere in ritardi ingiustificati e con il minimo disservizio possibile.

Ciò premesso, l'utenza risulta migrata in Vodafone in data 25.03.2016, a fronte della prima richiesta, inoltrata in data 04.02.2015. Atteso che, nelle more dell'espletamento della procedura di migrazione, l'utenza è stata servita da Tiscali, Vodafone è tenuta a corrispondere all'utente l'indennizzo di cui all'art. 3 (comma 3) "Indennizzo per ritardata attivazione del servizio" della Delibera Agcom n.73/11/CONS (ai sensi del quale "Se il ritardo riguarda procedure per il cambio di operatore gli importi di cui al comma 1 (euro 7,50 per ogni giorno di ritardo) sono ridotti ad un quinto"), nella misura di euro 1,50 pro die, per ciascun servizio, per complessivi 404 giorni, computati in riferimento al periodo compreso dal 15.02.2015 (aggiunti i 10 giorni che, da



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

Delibera AGCOM n. 274/07/CONS e s.m.i., il gestore ha a disposizione per attivarsi alla data del 04.02.2015, in cui è avvenuto l'inoltro della richiesta di migrazione) al 25/03/2016 (data di conclusione della procedura, non contestata dall'operatore), per un importo totale pari ad euro 1.212,00 (milleduecentododici/00).

La richiesta di cui al punto b) (indennizzo per mancata risposta a tre reclami) può essere accolta. Non vi è, infatti, alcuna prova del riscontro da parte di Vodafone ai tre reclami presentati dall'utente in data 10.07.2015, 06.10.2015 e 03.05.2016 e tale circostanza determina il diritto di quest'ultimo al riconoscimento di un indennizzo, così come previsto dall'art. 11, comma 2, della delibera Agcom n.179/03/CSP. Non avendo, poi, Vodafone rilevato nulla in merito, si ritiene che l'invio sia andato a buon fine e, pertanto, si accoglie la richiesta a partire dal giorno 25.08.2015 (data di inoltro del primo, cui aggiungere i 45 giorni che da contratto il gestore ha a disposizione per rispondere) fino al giorno 26.10.2016 (data della prima udienza di conciliazione). Per quanto attiene alla quantificazione dell'indennizzo, ai sensi dell'art. 11 "Indennizzi per mancata o ritardata risposta ai reclami" della Delibera Agcom n.73/11/CONS: "se l'operatore non fornisce risposta al reclamo entro i termini stabiliti dalla carta dei servizi o dalle delibere dell'Autorità, è tenuto a corrispondere al cliente un indennizzo pari ad €.1,00 per ogni giorni di ritardo fino ad un massimo di €. 300,00. L'indennizzo di cui al comma 1 è computato in misura unitaria a prescindere dal numero di utenze interessate dal reclamo ed anche in caso di reclami reiterati o successivi purché riconducibili al medesimo disservizio". Pertanto, poiché l'arco di tempo indennizzabile è maggiore di 300 giorni, l'utente ha diritto ad un indennizzo pari alla somma di euro 300,00 (trecento/00), a norma del citato art. 11 della Delibera Agcom n.73/11/CONS.

La richiesta di cui al punto c) (indennizzo per la completa interruzione dei due servizi principali di linea voce e linea dati) può essere accolta.

Per quanto attiene alla quantificazione dell'indennizzo, ai sensi dell'art. 5 (comma 1) "Indennizzo per mal funzionamento del servizio" della Delibera Agcom n.73/11/CONS: "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". Pertanto,



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

poiché l'arco di tempo indennizzabile è pari a 5 giorni (dall'08.05.2016, successivamente, quindi, al reclamo inoltrato in data 03.05.2016, cui aggiungere, come da Carta dei Servizi Vodafone, i quattro giorni lavorativi, successivi a quello in cui è pervenuta la segnalazione, a disposizione dell'operatore per la riparazione del malfunzionamento, al 12.05.2016, ultimo giorno di malfunzionamento del servizio) e poiché l'interruzione riguarda sia la linea voce che la linea dati (servizi non accessori), l'utente ha diritto ad un indennizzo pari alla somma di euro 50,00 (cinquanta/00), a norma del citato art. 5 della Delibera Agcom n.73/11/CONS (euro 5,00 x 2 x 5).

La richiesta di cui al punto d) (indennizzo per i maggiori costi telefonici sostenuti) non può, invece, essere accolta.

A prescindere, infatti, dal nomen iuris utilizzato dall'istante (indennizzo), trattasi, nella sostanza, di richiesta di risarcimento danni, che non è possibile richiedere in questa sede, non avendo questo Corecom il potere di accertarli, l'oggetto della pronuncia potendo riguardare esclusivamente la liquidazione d'indennizzi o il rimborso/storno di somme non dovute (punto III.1.3. delle Linee guida in materia di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche, approvate con Delibera AGCOM n. 276/13/CONS dell'11 aprile 2013).

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 Zappavigna nei confronti di Vodafone Italia X per le motivazioni di cui in premessa.
2. 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:



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

- I. euro 1.212,00 (milleduecentododici/00) a titolo di indennizzo per il ritardo nella migrazione dell'utenza, dal 15.02.2015 al 25.03.2016;
- II. euro 300,00 (trecento/00) a titolo di indennizzo per mancata risposta ai reclami dal 25.08.2015 al 26.10.2016;
- III. euro 50,00 (cinquanta/00) a titolo di indennizzo per la completa interruzione dei due servizi principali di linea voce e linea dati dall'08.05.2016 al 12.05.2016 (5 giorni);

Da tali importi andranno, peraltro, detratti: euro 300,00 in favore dell'istante, accreditati dall'operatore per spirito conciliativo, nonchè lo sconto per il costo di attivazione e lo sconto canone del 100% per due mesi.

- 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

Firmato digitalmente

La Presidente



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

Dott.ssa Rita Filippini

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