Protocollo: vedi segnatura.XML

TITOLO	2015.1.10.4
	2013.1.10.21.1270
LEGISLATURA	X

Il giorno 18/10/2016 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 TRA XXX / VODAFONE ITALIA X

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 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 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 n. 274/07/CONS, recante "*Modifiche ed integrazioni alla delibera 4/06/CONS modalita' di attivazione, migrazione e cessazione nei servizi di accesso*";

Vista la delibera n. 41/09/CIR recante " *Integrazioni e modifiche relative alle procedure di cui alla delibera n. 274/07/CONS ed alla portabilita' del numero su rete fissa*";

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;

Viste la relazione e la proposta di decisione della Responsabile del Servizio dr.ssa Patrizia Comi (NP.2016.2267);

Udita l'illustrazione svolta nella seduta del 18 ottobre 2016;

CONSIDERATO QUANTO SEGUE

1. La posizione dell'istante

L'istante ha lamentato la disattivazione della linea telefonica 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:

- un agente Vodafone in data 12.03.2009 proponeva la portabilità delle linee telefoniche dall'operatore Telecom Italia X a Vodafone e un pacchetto tariffario conveniente;
- il giorno in cui era prevista la portabilità, il 22.04.2009, la linea subiva un'interruzione che si protraeva sino al rientro in Telecom in data 11.01.2010;
- venivano inviati più reclami ma senza riscontro;
- Vodafone emetteva comunque fatture e si maturava un insoluto di euro 4202,82.

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

a) indennizzo per la disattivazione della linea telefonica;

b) storno di tutte le fatture.

2. La posizione dell'operatore

Vodafone ritiene di non poter accogliere le richieste dell'utente facendo altresì presente che sulle fatture oggetto di contestazione è presente 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.

a) La domanda sub a) viene accolta. Come previsto dalla delibera n. 274/07/CONS “Modifiche ed integrazioni alla delibera 4/06/CONS: modalità di attivazione, migrazione e cessazione nei servizi di accesso”, integrata e modificata dalla delibera n. 41/09/CIR, il passaggio da un operatore ad un altro non può comportare disservizi per l’utente il quale ha il diritto ad un passaggio “sincronizzato” che arrechi il minor disagio possibile. L’operatore per escludere la propria responsabilità deve dimostrare che i fatti oggetto di doglianza sono stati determinati da circostanze a lui non imputabili e deve inoltre informare l'utente spiegando le difficoltà incontrate nell'adempimento. Dalla documentazione in atti emerge che, l'operatore Vodafone, nonostante i reclami, non informava l'utente e, inoltre, non allegava fatti dai quali si può desumere il suo comportamento adempiente, pertanto, si ritiene di riconoscere un indennizzo all'istante ai sensi dell'articolo 6 comma 2 del "Regolamento indennizzi". L'indennizzo pari a 2.640,00 (duemila seicentoquaranta/00) è calcolato in misura pari al doppio vista la natura business dell'utenza ed è calcolato moltiplicando euro 5,00 pro die per 264 giorni complessivi, dal 22.03.2009 (giorno in cui la linea veniva interrotta) al 11.01.2010 (data del rientro in Telecom).

b) La richiesta di storno delle fatture viene accolta. Tenuto conto delle argomentazioni di cui al punto a) si ritiene di stornare gli importi addebitati all'utente per il periodo interessato dal disservizio che va dal 22.03.2009 al 11.01.2010.

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

1. Accoglie parzialmente l’istanza di Cristie’s 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. 2.640,00 (duemila seicentoquaranta/00) a titolo di indennizzo per la sospensione della linea telefonica dal 22.03.2009 al 11.01.2010.

3. La società Vodafone Italia X è tenuta altresì allo storno delle fatture riferite al periodo dal 22.03.2009 al 11.01.2010.
4. 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	*Firmato digitalmente*
Il Segretario	La Presidente
Dott.ssa Patrizia Comi	Prof.ssa Giovanna Cosenza