

Protocollo: vedi segnatura XML

TITOLO	2015.1.10.4.1
	2014.1.10.21.67
LEGISLATURA	X

Il giorno 21 dicembre 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

MAURO RAPARELLI

Componente

Svolge le funzioni di segretario la dott.ssa PATRIZIA COMI.

OGGETTO: DEFINIZIONE CONTROVERSIA XXX / TELECOM ITALIA X E 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 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. 179/03/CSP del 24 luglio 2003, recante *"Approvazione della direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni ai sensi dell'articolo 1, comma 6, lettera b), numero 2, della Legge 31 luglio 1997, n. 249 Vista la delibera Agcom n. 14/10/CIR"*;

Vista la delibera n. 274/07/CONS, recante *"Modifiche ed integrazioni alla delibera 4/06/CONS modalità 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 portabilità del numero su rete fissa"*;

Vista la delibera Agcom n. 14/10/CIR;



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

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.2016.2848);

Udita l’illustrazione svolta nella seduta del 21 dicembre 2016;

CONSIDERATO QUANTO SEGUE

1. La posizione dell’istante

L’istante ha lamentato il mancato rispetto delle condizioni contrattuali pattuite, la mancata risposta ai reclami e il ritardo nella migrazione da parte delle società TELECOM ITALIA X (di seguito Telecom) e VODAFONE ITALIA X (di seguito Vodafone). In particolare, nell’istanza introduttiva del procedimento e nel corso dell’audizione, l’istante ha dichiarato quanto segue:

- in data 06.06.2011 sottoscriveva proposta di abbonamento con Vodafone per il servizio internet e telefono business, pacchetto flat al costo di euro 40,00 per ciascuna delle due linee al mese, con cellulari inclusi fino a fine 2011 e dal gennaio 2012 euro 9 al mese. L'offerta comprendeva l'utenza principale fissa e una linea Vodafone aggiuntiva fissa;
- dalla prima fattura n. AB11068395 del 07.09.2011 non venivano rispettate le condizioni contrattuali in quanto venivano addebitate la somma di euro 48,00 per costi dei dispositivi, euro 15,00 per i contributi di attivazione e installazione ed euro 149,13 di canoni e abbonamento;



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 canoni addebitati nella prima fattura si riferivano a periodi in cui ancora il servizio veniva erogato da Telecom e non si era in possesso della Vodafone Station;
- in data 21.09.2011 veniva inviato un fax col quale si chiedevano chiarimenti ma senza nessun riscontro;
- in data 19.10.2011 veniva inviata raccomandata con oggetto la disdetta di entrambi i contratti e si contestavano i disagi subiti per l'installazione e per la sospensione della linea e pos per 3 giorni;
- veniva inviata altra fattura nella quale si addebitavano i costi di un numero cellulare finora mai menzionato in fattura e, inoltre, emergevano altre numerazioni secondarie;
- in data 23.11.2011 veniva inviata altra raccomandata con oggetto la volontà di recedere dai due contratti e rientrare in Telecom;
- in data 13.04.2013 veniva inviata una lettera per chiarimento anche attraverso l'associazione consumatori, ma senza ricevere risposta;
- in data 13.07.2013 veniva depositata istanza di conciliazione al Corecom.

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

- a) indennizzo per il ritardo della migrazione da Vodafone a Telecom;
- b) indennizzo per mancata risposta ai reclami;
- c) indennizzo per interruzione della linea fissa per tre giorni;
- d) ricalcolo fatture Vodafone perché contrarie a quanto pattuito.

2. La posizione degli operatori

L'operatore Telecom evidenzia che nessuna doglianza è stata avanzata dalla parte istante nei suoi confronti, che invece risultano rivolte all'operatore Vodafone. Inoltre, precisa, allegando le schermate, che nessun ritardo può essergli attribuito per il rientro in Telecom: infatti nella



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

richiesta del 24.11.2011 mancava il codice di migrazione, nella richiesta del 06.12.2011 mancava il documento dell'istante, in data 21.02.2012 l'utente rifiutava l'intervento tecnico. Le richieste successive andavano in scarto per cause tecniche imputabili a Vodafone.

L'operatore Vodafone contesta fermamente le generiche asserzioni della parte istante poiché conferma di aver compiuto quanto di spettanza in relazione all'erogazione del servizio, avendo mantenuto la linea attiva e correttamente funzionante sui propri sistemi nel rispetto delle condizioni contrattuali pattuite. Si evidenzia inoltre che non risulta essere pervenuta alcuna richiesta di migrazione da parte di altri operatori.

3. Motivazione della decisione

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

- a) La richiesta sub a) viene accolta. Tenuto conto che gli operatori devono fornire, anche sotto il profilo temporale, i servizi richiesti nel rispetto di quanto contrattualmente e normativamente previsto (art. 3, comma 4, delibera n. 179/03/CSP), qualora l'utente lamenti l'inadempimento o il ritardo rispetto alle prestazioni richieste, l'operatore, per escludere la propria responsabilità, deve dimostrare che i fatti oggetto di doglianza sono stati determinati da circostanze non imputabili all'operatore stesso ovvero da problematiche tecniche non causate da colpa del medesimo. Nel caso de quo, come emerge dagli atti, Telecom (in questo caso operatore recipient) come da schermate allegate, dimostra che per quanto concerne le richieste di rientro del 24.11.2011, del 06.12.2011 e del 21.02.2012 il ritardo nella migrazione è avvenuto per motivi imputabili all'istante (errore nel codice di migrazione, mancanza di documenti, rifiuto dell'intervento tecnico). Invece, per le richieste successive, di cui allegata agli atti la richiesta del 04.01.2013, non vi sono schermate allegate o prove dalle quali emerge che Telecom abbia dato avvio alla procedura di migrazione richiesta o documenti dai quali escludere la



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

responsabilità. Inoltre, Vodafone, in qualità di Donating, evidenzia di non aver ricevuto richieste di rientro. Pertanto, stante l'obbligo dell'operatore recipient di espletare la procedura di migrazione, interessando, solo preliminarmente il Donating, e, stante la carenza di prove dalle quali si dimostra che l'inadempimento sia dovuto a cause a lui non imputabili, si ritiene di imputare a Telecom la responsabilità del ritardo della migrazione, dal 14.01.2013 (data della richiesta di migrazione più i dieci giorni previsti dalla disciplina di settore per l'espletamento della procedura) al 18.01.2014 (data di deposito dell'istanza di definizione), e riconoscere per effetto un indennizzo ai sensi degli articoli 6, comma 1 e 12, comma 1, del "Regolamento indennizzi". L'indennizzo calcolato in misura unitaria, tenuto conto della natura business dell'utenza, per 10,00 (5,00 x 2) pro die per 369 giorni complessivi è pari a euro 3.690,00 (tremilaseicentonovanta/00).

- b) La richiesta sub b) viene accolta. In particolare, considerato che il primo reclamo è stato inviato il 21.09.2011, che non è stata fornita alcuna risposta nel termine di 45 giorni previsto dalla Carta dei servizi Vodafone e che l'udienza di conciliazione si è svolta in data 12.12.2013, si ritiene di riconoscere l'indennizzo massimo di euro 300,00, in applicazione dell'articolo 11, comma 1, del "Regolamento indennizzi".
- c) La richiesta sub c) viene accolta. In particolare, gli organismi di telecomunicazione sono tenuti ad erogare i servizi dedotti in contratto in modo regolare e senza interruzione (articolo 3, comma 4, della delibera Agcom n. 179/03/CSP) e incombe sull'operatore l'onere di dare adeguata e specifica prova riguardo all'effettiva consistenza e regolarità della prestazione. Alla luce delle dichiarazioni dell'istante e vista che nessuna prova viene fornita dall'operatore per esimersi da responsabilità, si ritiene di riconoscere un indennizzo ai sensi degli artt. 4, comma 1 e 12, comma 1, del "Regolamento indennizzi". L'indennizzo è calcolato in misura unitaria, stante la natura business dell'utenza, moltiplicando euro 15,00 pro die (7,50 x 2) per 3 giorni, ed è pari a euro 45,00 (quarantacinque/00).
- d) La richiesta sub d) viene accolta. In particolare, secondo un orientamento giurisprudenziale ormai consolidato e ribadito anche dall'Agcom, l'emissione della



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

bolletta non costituisce un negozio di accertamento idoneo a rendere certa ed incontestabile l'entità periodica della somministrazione. Infatti, qualora l'utente contesti le fatture emesse, incombe sull'operatore l'onere di provare la correttezza degli importi fatturati e l'effettuazione di controlli sulla linea, in modo da garantire il corretto funzionamento del contatore. In mancanza di tali prove, l'utente avrà diritto alla regolarizzazione della propria posizione contabile - amministrativa (ex multis, Agcom Delibera n. 14/10/CIR). Nel caso de quo, come emerge dalla documentazione, la difformità tra quanto pattuito e quanto addebitato sono: i costi dei dispositivi, che secondo le dichiarazioni dell'istante avrebbero dovuto essere gratuiti; il costo del canone che era pattuito per 40,00 euro mensile per ciascuna delle due linee, inclusi i cellulari fino a fine del 2011; il contributo dell'istallazione e attivazione, anch'esso gratuito. Dalla proposta di abbonamento si evince il costo del canone, ma nulla si rileva sulla gratuità del costo dei dispositivi e sul contributo di attivazione. Peraltro il canone, nonostante avrebbe dovuto ammontare ad euro 160,00 (40,00 euro al mese per ciascuna linea) a bimestre, non coincide con quanto fatturato nella voce delle bollette "canoni", infatti le cifre addebitate sono più elevate. Pertanto, alla luce della proposta sottoscritta e, visto che nessuna prova è stata presentata dall'operatore sulla correttezza degli importi fatturati, si ritiene di regolarizzare la posizione contabile dell'istante, rimborsando i costi pagati in eccedenza rispetto a quanto pattuito, dal 22.08.2011 (data di espletamento della migrazione a Vodafone) al 18.01.2014 (data di deposito dell'istanza di definizione). A titolo esemplificativo, nella bolletta AB13893928 emessa il 08.11.2011 si ritiene di rimborsare euro 76,00 (settantasei/00) che è la differenza tra il costo del canone addebitato (euro 236,00) e il costo del canone pattuito (160,00 a bimestre). Inoltre, si ritiene di stornare la prima fattura di euro 214,58 poiché dall'istruttoria risulta che il periodo fatturato (dal 16.06.2011 al 02.09.2011) coincide con un periodo in cui l'utente non era ancora migrato a Vodafone, infatti, come da schermate in atti, il passaggio avviene in data 22.08.2011 ed il servizio dunque era erogato e fatturato dall'operatore Telecom.



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

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 l'istanza di LIPPARINI X nei confronti della società TELECOM ITALIA X E VODAFONE ITALIA X per le motivazioni di cui in premessa.
2. La società TELECOM 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 3.690,00 (tremilaseicentonovanta/00) a titolo di indennizzo per la ritardata migrazione (per 10,00 pro die per 369 giorni complessivi), per le motivazioni di cui al punto a);
3. 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 300,00 (trecento/00) a titolo di indennizzo per la mancata risposta ai reclami, per le motivazioni di cui al punto b);
 - II. euro 45,00 (quarantacinque/00) a titolo di indennizzo per la sospensione del servizio (euro 15,00 per 3 giorni complessivi di interruzione del servizio), per le motivazioni di cui al punto c);
4. La società VODAFONE ITALIA X è tenuta a stornare la fattura n. AB11068395 del 07.09.2011 di euro 214,58 (duecentoquattordici/58). Inoltre è tenuta a



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

rimborsare in favore dell'istante le somme pagate in eccedenza nel periodo che va dal 22.08.2011 al 18.01.2014 nella modalità di cui al punto d).

5. Le società TELECOM ITALIA Xe VODAFONE ITALIA X sono tenute, 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 Patrizia Comi

Firmato digitalmente

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