

Protocollo: vedi segnatura.XML

|             |               |
|-------------|---------------|
| TITOLO      | 2015.1.10.4   |
|             | 2017.1.10.394 |
| LEGISLATURA | X             |

Il giorno 24.01.2019 si è riunito nella sede di Viale Aldo Moro n. 44 il Corecom dell'Emilia-Romagna con la partecipazione dei componenti:

|                           |                |
|---------------------------|----------------|
| STEFANO CUPPI             | Presidente     |
| ALFONSO UMBERTO CALABRESE | Vicepresidente |
| MARIA GIOVANNA ADDARIO    | Componente     |

Svolge le funzioni di segretario la dott.ssa Rita Filippini.

OGGETTO: DEFINIZIONE CONTROVERSIA 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 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. 276/13/CONS (Linee guida);

Viste le delibere Corecom FVG n. 27/2015 e n. 30/2015;

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 regionali per le Comunicazioni sottoscritta in data 28 dicembre 2017 dal Presidente della Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, dal Presidente della 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](mailto:corecom@regione.emilia-romagna.it) - PEC [corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it](mailto:corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it)

WEB [www.assemblea.emr.it/corecom](http://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.2019.187);

Udita l'illustrazione svolta nella seduta del 24.01.2019;

#### CONSIDERATO QUANTO SEGUE

### **1. La posizione dell'istante**

L'istante lamenta il seguente problema (errata gestione reclami/fatturazioni contestate/guasti e malfunzionamenti del servizio) nei confronti di Vodafone Italia X (di seguito Vodafone), dichiarando, nell'istanza introduttiva del procedimento (depositata in data 06.09.2017; l'udienza di conciliazione si è svolta in data 08.06.2017), quanto segue.

Ciente Vodafone per la linea fissa ed adsl, in data 06.05.16, subiva un'interruzione totale dei servizi a seguito dell'installazione della fibra ottica.

Nonostante i numerosi reclami telefonici e quello scritto del 29.08.16, l'operatore non provvedeva alla risoluzione del problema.

Risulta agli atti GU5 depositato in data 27.10.2016 unitamente ad UG.

Tanto premesso l'utente è a chiedere:

- 1) lo storno dell'insoluto e il ritiro a cura e spese dell'operatore della pratica di recupero del credito;
- 2) gli indennizzi per la sospensione della linea da calcolarsi dal 06.05.16 al 31.10.16, per complessivi 179 giorni;
- 3) l'indennizzo per mancata risposta ai reclami;
- 4) il rimborso delle spese di procedura.

### **2. La posizione dell'operatore**



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.7628

email [corecom@regione.emilia-romagna.it](mailto:corecom@regione.emilia-romagna.it) - PEC [corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it](mailto:corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it)

WEB [www.assemblea.emr.it/corecom](http://www.assemblea.emr.it/corecom)

Vodafone, con memoria in data 11.01.2018, in merito alla vicenda in esame, evidenzia quanto segue.

Precisa, innanzitutto, esservi stata una sola chiamata effettuata dall'utente in data 23.05.2016 al numero verde 190 e prontamente gestita dagli operatori, alla quale non facevano seguito né chiamate né reclami e ciò sino alla missiva del 29.08.2016 (reclamo scritto).

Inoltre, ricorda che, ai sensi dell'art. 9 delle Condizioni Generali per il servizio Adsl o Fibra, *"I servizi vengono erogati da Vodafone in base alle soluzioni tecniche disponibili al momento di conclusione del contratto. Nessuna responsabilità verso il Cliente è imputabile a Vodafone nei seguenti casi: imperfetta ricetrasmisione provocata da fonti esterne, interferenze, particolari condizioni atmosferiche od ostacoli; errata utilizzazione dei servizi da parte del Cliente, malfunzionamento del router e/o dei suoi accessori; utilizzo della Sim in apparato terminale non omologato e/o modificato irregolarmente, forza maggiore, guasti o in caso di manutenzione straordinaria, informandone il Cliente. In caso di guasto alla rete dipendente da caso fortuito o forza maggiore o manutenzione straordinaria legata a fatti esterni eccezionali e non prevedibili, Vodafone potrà sospendere in ogni momento i servizi, in tutto o in parte, anche senza preavviso. In tali casi, non sono imputabili a Vodafone perdite, danni o pregiudizi sofferti dal Cliente"*.

Precisa che, in ogni caso, la decisione assunta dall'istante di interrompere del tutto il pagamento delle fatture è assolutamente illegittima ed arbitraria, essendo del tutto evidente che l'avvenuta contestazione di disservizi relativi all'utenza di linea fissa ed Adsl, non può comunque giustificare l'integrale omesso pagamento delle fatture emesse dal gestore.

Conseguentemente, risultando ancora insolute più fatture per un importo complessivo pari ad euro 332,55, Vodafone si è vista costretta a procedere alla disattivazione dell'utenza di linea fissa, come da Condizioni Generali del Contratto (*"In caso di omesso pagamento entro quindici giorni del termine indicato, Vodafone avrà la facoltà di sospendere parzialmente il Servizio (impedendo le chiamate in uscita, con eccezione delle chiamate di emergenza di cui all'art. 5.2, secondo e terzo paragrafo); in caso di omesso pagamento entro trenta giorni dal termine indicato in fattura, Vodafone potrà sospendere il servizio integralmente; in caso di omesso pagamento entro quarantacinque giorni dal medesimo termine, Vodafone potrà risolvere unilateralmente e di diritto il contratto"*).



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.7628

email [corecom@regione.emilia-romagna.it](mailto:corecom@regione.emilia-romagna.it) - PEC [corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it](mailto:corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it)

WEB [www.assemblea.emr.it/corecom](http://www.assemblea.emr.it/corecom)

Evidenza, pertanto, come tale disattivazione sia stata cagionata in via esclusiva dalla condotta inadempiente dell'istante, il quale, a partire dal mese di maggio 2016, ha completamente interrotto il pagamento delle fatture emesse da Vodafone, da cui, dunque, l'assoluta infondatezza della richiesta di storno dell'intero insoluto presentata.

Rileva poi che, in virtù di quanto previsto dalle Condizioni Generali del Contratto, le singole fatture emesse possono essere contestate unicamente entro 45 giorni dalla loro emissione, altrimenti si intendono accettate da parte dell'utente, cosa effettivamente avvenuta nel caso di specie.

Rileva infine che l'istante non ha prodotto prove a sostegno di un qualsivoglia ritardo o inadempimento di Vodafone che possano comportare una dichiarazione di responsabilità a carico di quest'ultimo.

### **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.

Le richieste di cui ai punti 1) e 2) possono essere trattate congiuntamente e sono accoglibili. Infatti, ai sensi del punto III.4.2. delle Linee guida in materia di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche, approvate con Delibera n. 276/13/CONS dell'11 aprile 2013, *“nella procedura di definizione valgono le regole ordinarie sulla ripartizione dell'onere della prova fra le parti previste dal codice civile ed applicabili al rito ordinario. Ne consegue che, trattandosi nella maggior parte dei casi di fattispecie inerenti a rapporti contrattuali, la norma di riferimento sarà sempre quella di cui all'art. 1218 cod. civ., secondo cui il debitore che non esegue esattamente la prestazione dovuta è tenuto al risarcimento del danno, se non prova che l'inadempimento o il ritardo è stato determinato da impossibilità della prestazione derivante da causa a lui non imputabile. In base alla consolidata interpretazione giurisprudenziale di tale articolo, quindi, il creditore della prestazione, tipicamente l'utente, dovrà limitarsi a dedurre l'esistenza del contratto tra le parti ed il suo contenuto, mentre il debitore della prestazione, cioè l'operatore, dovrà fornire la prova del proprio adempimento,*



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.7628

email [corecom@regione.emilia-romagna.it](mailto:corecom@regione.emilia-romagna.it) - PEC [corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it](mailto:corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it)

WEB [www.assemblea.emr.it/corecom](http://www.assemblea.emr.it/corecom)

*perché, in mancanza, l'inadempimento o l'inesatto adempimento denunciati saranno confermati".*

Ebbene, l'istante lamenta l'interruzione totale dei servizi voce e adsl a seguito di installazione della fibra ottica e allega Formulário GU5 e reclamo a tal riguardo presentati; l'operatore, al contrario, non produce alcuna prova a supporto della debenza da parte dell'istante degli importi richiesti in fattura.

In altre parole, l'onere probatorio non risulta assolto da parte di Vodafone, il quale non allega alcunchè (ad esempio, fatture da cui risulti traffico effettuato), circostanza tale da non consentire una chiara ricostruzione dei fatti, in particolare sotto il profilo della assenza di responsabilità da parte del medesimo in relazione ai fatti in contestazione.

Manca, in altri termini, qualunque tipo di documentazione a supporto di quanto richiesto all'istante, indispensabile, si ribadisce, ai fini della risoluzione della vertenza de quo (al riguardo, si vedano, tra le altre: delibere Corecom FVG n. 27/2015 e n. 30/2015).

Vodafone è tenuto, pertanto, a stornare all'istante, limitatamente ai servizi voce e adsl interessati dal disservizio, l'insoluto maturato a partire dal 06.05.2016 (data, non contestata dall'operatore, di interruzione totale dei servizi voce e adsl a seguito dell'installazione della fibra ottica) fino al termine del ciclo di fatturazione (Vodafone precisa in memoria che l'utente è attualmente disattivo) e al ritiro a propria cura e spese dell'eventuale pratica di recupero del credito.

Vodafone è tenuto inoltre a concedere l'indennizzo di cui all'art. 5 (*"Indennizzo per malfunzionamento del servizio"*) della Delibera Agcom n.73/11/CONS.

La richiesta è accolta, in particolare, per complessivi 175 giorni, dal 06.05.2016 (inizio del disservizio) al 27.10.2016 (deposito dell'UG e del GU5), per un importo totale pari ad euro 1.750,00 (millesettecentocinquanta/00) (euro 5,00 x 2 (voce+dati) x 175 (gg. di disservizio)).

La richiesta di cui al punto 3) può essere accolta. Infatti, non risulta agli atti alcun riscontro fornito da Vodafone al reclamo scritto inoltrato dall'istante in data 29.08.16.

La richiesta è, in particolare, accolta dal 14.10.2016 (data di inoltro del reclamo cui aggiungere i 45 giorni che da contratto il gestore ha a disposizione per fornire riscontro) al 08.06.2017 (data



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.7628

email [corecom@regione.emilia-romagna.it](mailto:corecom@regione.emilia-romagna.it) - PEC [corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it](mailto:corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it)

WEB [www.assemblea.emr.it/corecom](http://www.assemblea.emr.it/corecom)

di svolgimento dell'udienza di conciliazione). Pertanto, poiché l'arco di tempo indennizzabile è pari a 238 giorni complessivi, l'utente ha diritto ad un indennizzo di euro 238,00 (duecentotrentotto/00), ai sensi dell'art. 11 della Delibera Agcom n.73/11/CONS.

La richiesta di cui al punto 4) può essere accolta, liquidandosi in favore dell'istante la somma di euro 100,00 (cento/00) a titolo di rimborso spese di procedura, in considerazione del fatto che il medesimo ha presenziato all'udienza di definizione tramite legale rappresentante.

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 Mattioli nei confronti di Vodafone Italia X, per le motivazioni di cui in premessa.
2. Vodafone Italia X è tenuto a pagare in favore dell'istante, oltre alla somma di euro 100,00 (cento/00) a titolo di rimborso spese di procedura, i seguenti importi, maggiorati degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza:
  - I. euro 1.750,00 (millesettecentocinquanta/00) ai sensi dell'art. 5 della Delibera Agcom n.73/11/CONS;
  - II. euro 238,00 (duecentotrentotto/00) ai sensi dell'art. 11 della Delibera Agcom n.73/11/CONS;
3. Vodafone Italia X, inoltre, è tenuta, a stornare all'istante, limitatamente ai servizi voce e adsl interessati dal disservizio, l'insoluto maturato a partire dal 06.05.2016 fino al termine del ciclo di fatturazione e al ritiro a propria cura e spese dell'eventuale pratica di recupero del credito;



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.7628

email [corecom@regione.emilia-romagna.it](mailto:corecom@regione.emilia-romagna.it) - PEC [corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it](mailto:corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it)

WEB [www.assemblea.emr.it/corecom](http://www.assemblea.emr.it/corecom)

4. Vodafone Italia X è tenuto, infine, 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*

Il Presidente

Dott. Stefano Cuppi



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.7628

email [corecom@regione.emilia-romagna.it](mailto:corecom@regione.emilia-romagna.it) - PEC [corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it](mailto:corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it)

WEB [www.assemblea.emr.it/corecom](http://www.assemblea.emr.it/corecom)