

ASSEMBLEA LEGISLATIVA DELLA REGIONE EMILIA-ROMAGNA

Comitato Regionale per le Comunicazioni

TITOLO	2015.1.10.4.1
	2015.1.10.21.190
LEGISLATURA	X

Il giorno 24 febbraio 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 - TELETU

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*";



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

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;

Vista 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"*;

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);

Vista la Delibera Corecom Puglia n. 17/11;

Visti gli atti del procedimento;

Viste la relazione e la proposta di decisione della Responsabile del Servizio, dr.ssa Rita Filippini (NP.2017.354);

Udita l'illustrazione svolta nella seduta del 24 febbraio 2017;

CONSIDERATO QUANTO SEGUE

1. La posizione dell'istante

In data 04.02.2014, l'istante a seguito del trasferimento di sede della propria attività, chiedeva all'operatore Vodafone Italia X - Teletu (di seguito Teletu), il trasloco della propria linea telefonica.

Per la sola linea voce, il trasloco si perfezionava in data 07.03.2014 lasciando invece parte istante priva del servizio internet adsl.

Inviava numerosi reclami al gestore che restavano però senza risposta e senza pertanto trovare una soluzione al problema relativo al trasloco della linea adsl. Solo in data 28.06.2014, Teletu provvedeva ad attivare il servizio mancante.

Precisa che, nonostante l'assenza di servizio adsl, Teletu fatturasse comunque i costi relativi ad entrambi i servizi (voce e adsl).

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

- a) Lo storno integrale della posizione debitoria e relativo ritiro della pratica di recupero crediti a cura e spese dell'operatore;
- b) Il rimborso delle maggiori somme corrisposte e non dovute avendo pagato per quattro mesi un servizio non attivo a causa del ritardo nel trasloco da imputarsi all'operatore;
- c) Gli indennizzi spettanti per il ritardo nel perfezionamento della procedura di trasloco e/o nel ritardo nell'attivazione del servizio adsl da calcolarsi ai sensi dell'art. 3 della delibera 73/11/CONS nella misura di euro 15,00 per ogni giorno di ritardo a partire dalla data di richiesta di trasloco ossia dal giorno 04.02.2014 alla data di perfezionamento della stessa procedura ossia il giorno 28.06.2014;
- d) Gli indennizzi per mancata risposta al reclamo dalla data del reclamo, ossia il giorno 12.04.2014, alla data della prima udienza di conciliazione, ossia il giorno 05.03.2015, e pari ad euro 300,00;
- e) Spese legali quantificate in euro 150,00.

2. La posizione dell'operatore

Con la propria memoria costitutiva, l'operatore afferma l'assoluta correttezza dell'operato di Teletu, che, in virtù della richiesta pervenuta dall'utente, ha regolarmente provveduto ad

avviare la procedura di trasloco. L'attivazione del servizio voce veniva regolarmente eseguita in data 05.03.2014 mentre per quanto concerne il servizio adsl, evidenzia che il gestore Telecom non aveva effettuato la configurazione in centrale con conseguente impossibilità di attivare il servizio richiesto. Pertanto, al fine di garantire all'istante la fruizione del servizio adsl, provvedeva ad eseguire la dismissione del servizio con successiva nuova attivazione avvenuta in data 20.06.2014. Evidenziava poi che il tempo contrattualmente previsto per il completamento del trasloco è di quattro settimane e che, in ogni caso, l'utente era la corrente e aveva accettato che *"i processi di disattivazione/attivazione del servizio potrebbero non essere perfettamente sincroni"*.

Chiedeva pertanto il rigetto di tutte le richieste avanzate da parte istante.

A soli fini istruttori, veniva coinvolta Telecom Italia X (di seguito Telecom) che provvedeva al deposito di memoria in data 31.07.2015.

Motivazione della decisione

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le domande dell'istante devono essere parzialmente accolte come di seguito precisato.

- **Sul punto a): "Storno integrale della posizione debitoria e relativo ritiro della pratica di recupero credito a cura e spese dell'operatore".**

La richiesta non può essere accolta.

Nella memoria depositata da Teletu in data 28.07.2015 (quindi successiva all'istanza GU14 nella quale si chiede lo storno dell'insoluto), risulterebbe che sotto il profilo amministrativo e contabile, non siano presenti fatture insolute. D'altro canto, parte istante non ha provveduto ad una elencazione della fatturazione rimasta insoluta.

Per quanto poi concerne il ritiro della pratica di recupero dei crediti, segue quanto già specificato per lo storno e, pertanto, non trova accoglimento.

- **Sul punto b): "Rimborso delle maggiori somme corrisposte e non dovute avendo pagato per quattro mesi un servizio non attivo a causa del ritardo nel trasloco da imputarsi all'operatore".**

La richiesta trova accoglimento.

Telecom coinvolta nella procedura ai soli fini istruttori, ha provveduto al deposito della memoria istruttoria dalla quale risulta in riferimento al numero XXX, una richiesta di variazione/trasloco da parte di Teletu ricevuta in data 18.02.2014 ed eseguita in data 27.02.2014. Per quanto invece

concerne il servizio ADSL relativo alla medesima numerazione, risulta una richiesta di cessazione fatta da Teletu in data 14.05.2014 ed espletata nella stessa giornata ed una successiva richiesta di attivazione in data 19.06.2014 eseguita in data 20.06.2014.

Appare pertanto evidente il ritardo nella richiesta elaborata da Teletu.

Nel dettaglio: per quanto concerne il servizio voce, dalle schermate risulta che il trasloco sia stato correttamente effettuato nell'arco delle 4 settimane contrattualmente previste (04.02.2014- 27.02.2014). Per quanto invece concerne il servizio ADSL, il ritardo, tenuto conto delle 4 settimane, va dal giorno 05.03.2014 al giorno 20.06.2014 per un totale di 108 giorni.

Pertanto, la fatturazione di tale periodo (dal 05.03.2014 al giorno 20.06.2014) dovrà essere ricalcolata senza tenere conto del servizio ADSL e la differente quota dovrà essere rimborsata a parte istante.

- **Sul punto c): “Indennizzi spettanti per il ritardo nel perfezionamento della procedura di trasloco e/o nel ritardo nell’attivazione del servizio adsl da calcolarsi ai sensi dell’art. 3 della delibera 73/11/CONS nella misura di euro 15,00 per ogni giorno di ritardo a partire dalla data di richiesta di trasloco ossia dal giorno 04.02.2014 alla data di perfezionamento della stessa procedura ossia il giorno 28.06.2014”.**

La richiesta trova accoglimento come di seguito specificato.

Come già scritto al punto precedente, per quanto riguarda il servizio ADSL, il ritardo nel trasloco, tenuto conto delle 4 settimane, va dal giorno 05.03.2014 al giorno 20.06.2014 per un totale di 108 giorni. Ai sensi dell’art. 3 del Regolamento 73/11/CONS, l’indennizzo deve essere calcolato nella misura di euro 7,50 per ogni giorno di ritardo. Somma che deve essere raddoppiata in quanto trattasi di utenza business. Pertanto l’indennizzo è pari ad euro 1.620,00 (milleseicentoventi/00) ossia 108 giorni x 15,00 euro.

- **Sul punto d): “Indennizzi per mancata risposta al reclamo dalla data del reclamo ossia il girono 12.04.2014 alla data della prima udienza di conciliazione ossia il giorno 05.03.2015 e pari ad euro 300,00”.**

La richiesta trova accoglimento.

La finalità dell’indennizzo per omesso riscontro al reclamo è quella di assicurare all’utente un riscontro chiaro ed esaustivo, idoneo a riequilibrare le posizioni delle parti in un dialogo che non si presenta paritario a causa della qualità dell’operatore, inteso necessariamente quale soggetto strutturalmente e numericamente superiore, organizzato e diversificato. La ritardata o, come

nel caso di specie, omessa risposta al reclamo inviato, da cui deriva per l'utente una mancanza di ascolto, di dialogo e contraddittorio con il gestore, fonda quindi il diritto dell'utente medesimo al riconoscimento di un indennizzo (cfr. Delibera Corecom Puglia n. 17/11). Va premesso che, ai sensi degli artt. 8, comma 4, e 11, comma 2, della Delibera Agcom n.179/03/CSP, qualora un utente rivolga un reclamo al gestore, la risposta deve essere adeguatamente motivata e fornita in forma scritta nei casi di rigetto al fine di garantire all'utente un riscontro esaustivo, univoco e agevolmente dimostrabile, idoneo a riequilibrare le posizioni delle parti in un dialogo che, tipicamente, vede in posizione strutturalmente più forte l'operatore di servizi di comunicazione elettronica come soggetto professionista organizzato. Nel caso di specie non vi è alcuna prova del riscontro da parte di Teletu al reclamo presentato dall'utente e tale circostanza, per tutte le motivazioni di cui sopra, determina il diritto dell'utente al riconoscimento di un indennizzo come previsto dall'art. 11, comma 2, della delibera Agcom n.179/03/CSP. Nel caso in esame, l'istante lamenta la mancata risposta ad un reclamo (tra i molteplici inviati) che sarebbe stato rivolto al gestore in data 12.04.2014. Non avendo Teletu rilevato nulla in merito, si ritiene che l'invio sia andato a buon fine e, pertanto, si accoglie la richiesta formulata da parte istante a partire dal giorno 27.05.2014 (considerando i 45 giorni che da contratto il gestore ha a disposizione per rispondere) e fino al giorno 05.03.2015 (data della prima udienza di conciliazione) per un totale di 283 giorni. 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 di 283 giorni, l'utente ha diritto ad un indennizzo pari alla somma di euro 283,00 (duecentottantatre/00), a norma del citato art. 11 della Delibera Agcom n.73/11/CONS.

- **Sul punto e): "Spese legali quantificate in euro 150,00".**

Per quanto concerne le spese di procedura, pur non essendo state espressamente richieste nella domanda UG possono comunque essere ricomprese nella richiesta generale di rimborso spese. Appare equo liquidare in favore della parte istante, ai sensi dell'articolo 19, comma 6, del

Regolamento adottato con delibera n. 173/07/CONS, del 19 aprile 2007, l'importo di euro 100,00 (cento/00).

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 Acqua e dintorni di Cini nei confronti della società Vodafone Italia X - Teletu per le motivazioni di cui in premessa.
- 2) La società Vodafone Italia X - Teletu è tenuta a pagare in favore dell'istante oltre alla somma di euro 100,00 (cento/00) per le spese di procedura, i seguenti importi, maggiorati degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza:
 - I. Euro 1.620,00 (milleseicentoventi/00) a titolo di indennizzo per il ritardo nel trasloco della linea ADSL.
 - II. Euro 283,00 (duecentoottantatré/00) per mancata risposta ai reclami.
- 3) La società Vodafone Italia X - Teletu è tenuta inoltre al rimborso a parte istante degli addebiti relativi al solo servizio ADSL dal giorno 05.03.2014 al giorno 20.06.2014.

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.

Il Segretario
Dott.ssa Rita Filippini

La Presidente
Prof.ssa Giovanna Cosenza

