

Protocollo: vedi segnatura XML

TITOLO	2015.1.10.4.1
	2014.1.10.21.19
LEGISLATURA	X

Il giorno 28 settembre 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 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 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 portabilità 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;



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 *“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.2016.2132);

Udita l’illustrazione svolta nella seduta del 28 settembre 2016;

CONSIDERATO QUANTO SEGUE

L’istante ha lamentato la ritardata migrazione della utenze e della linea ADSL nei confronti 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:

- in data 08.02.2013 veniva sottoscritto un contratto con Vodafone e contestualmente si chiedeva la migrazione di 4 utenze di telefonia mobile, 2 utenze di linea fissa e la linea ADSL;
- la migrazione veniva espletata correttamente solo per tre utenze della linea mobile e ritardava per un’utenza mobile, per le due utenze di linea fissa e per la linea ADSL;
- veniva rilasciata da Vodafone una sim che non era stata richiesta ed i cui costi venivano addebitati in fattura.

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

- a) indennizzo pari ad euro 340,00 (trecentoquaranta/00) per la mancata portabilità della linea mobile del n. XXX dal giorno 08.02.2013 al 16.05.2013, per 68 giorni complessivi calcolando euro 5,00 per ogni giorno di ritardo;
- b) indennizzo pari a euro 980,00 (novecentottanta/00) per mancata portabilità delle due utenze fisse, conteggiate come unica utenza, computando euro 10,00 per ogni giorno di ritardo dal 08.02.2013 al 13.06.2013, per 95 giorni complessivi;



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

- c) indennizzo pari a euro 1.425,00 (millequattrocentoventicinque/00) per mancata attivazione della linea ADSL dal 08.02.2013 al 16.06.2013, per 98 giorni complessivi calcolando euro 15,00 per ogni giorno di ritardo. La portabilità avveniva dopo numerosi solleciti e mancati appuntamenti dei tecnici incaricati;
- d) indennizzo pari a euro 1.270,00 (milleduecentosettanta/00) per il rilascio di una Sim mai richiesta dal giorno 18.02.2013 al 09.11.2013, per 254 giorni complessivi, computando euro 5,00 pro die. Inoltre si chiede il rimborso dei costi fatturati per tale servizio non richiesto.
- e) rimborso di euro 611,00 (seicentoundici/00) complessivi addebitati da Telecom/Tim per recesso anticipato a carico di Vodafone, come previsto da contratto, fino ad un massimo di euro 200,00 per utenza;
- f) recesso da Vodafone senza l'applicazione di penali, spese o costi di disattivazione.

1. La posizione dell'operatore

Vodafone contesta le richieste dell'istante dichiarando l'assenza di responsabilità in merito agli asseriti disservizi. Nella propria memoria difensiva espone che "in presenza di un diniego del gestore possessore delle utenze, non ha possibilità di espletare il passaggio domandato". In particolare precisa che "la fase 2 e la fase 3 della procedura di migrazione è di competenza di operatore diverso dal recipient il quale ha l'esclusivo onere di avviare la portabilità in attesa di espletamento".

2. 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) Preliminarmente, occorre chiarire che saranno oggetto di valutazione solo gli scritti difensivi che sono stati depositati nei tempi indicati dal presente organo nella lettera di "Comunicazione di avvio e convocazione dell'udienza di discussione". In



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

particolare nel punto 5 e 6 vengono fissati dei termini per il deposito che non sono stati rispettati dalla parte istante.

- b) Nel merito, la richiesta di indennizzo per la ritardata portabilità della linea mobile del n. XXX viene parzialmente accolta. In particolare, prima di entrare nel merito della questione, si osserva che, in base alla direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni, Delibera Agcom 179/03/CSP, e secondo il consolidato orientamento dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, gli operatori sono tenuti a fornire i servizi richiesti nel rispetto di quanto contrattualmente previsto, anche sotto il profilo temporale. Pertanto, ove l'utente lamenti il ritardo relativamente alla richiesta di trasloco della linea telefonica rispetto alle tempistiche stabilite nelle Condizioni di contratto o con lo specifico accordo delle parti, l'operatore, per escludere la propria responsabilità, è tenuto a dimostrare che i fatti oggetto di doglianza sono stati determinati da circostanze a lui non imputabili ovvero da problematiche tecniche non causate da sua colpa. In questi casi, peraltro, il gestore deve anche fornire la prova di aver adeguatamente informato l'utente delle difficoltà incontrate nell'adempimento dell'obbligazione e non è da ritenersi sufficiente un mero richiamo "formale" ai motivi tecnici, dovendo l'utente essere messo in grado di comprendere quanto accaduto. Inoltre, lo stesso deve anche dimostrare di essersi diligentemente attivato per adempiere esattamente, per esempio documentando la tempestività delle richieste inviate all'operatore Donating. A fronte di ciò e, da quello che emerge dalla documentazione in atti, risulta che l'operatore Vodafone non abbia dato riscontro all'utente, non abbia inviato richieste di chiarimento all'operatore Telecom e peraltro non ha fornito alcuna giustificazione tecnico giuridica relativamente alla ritardata portabilità. Si ritiene, pertanto, di riconoscere all'istante un indennizzo ai sensi dell'articolo 6, comma 1, dell'allegato A alla delibera n.73/11/CONS che è pari a euro 385,00 (trecentottantacinque/00). L'indennizzo è computato moltiplicando, trattandosi di utenza mobile, l'importo giornaliero di euro 2,50 (due/50) per 77 giorni di ritardo, dai quali sono già stati decurtati i 20 giorni previsti dalla Carta dei



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

Servizi Vodafone per l'espletamento della procedura. Stante la tipologia della linea "affari", ai sensi del comma 1, art. 12 della delibera n.73/11/CONS, gli indennizzi vengono liquidati in misura pari al doppio.

- c) Per le motivazioni di cui al punto a) viene accolta la domanda sub b). Si riconosce all'istante un indennizzo pari a 740,00 euro (settecentoquaranta,00) ai sensi dell'articolo 6, comma 1, dell'allegato A alla delibera n.73/11/CONS. L'indennizzo è computato moltiplicando euro 5,00 (cinque,00) pro die, dal 28.02.2013 al 13.06.2013, per 74 giorni di ritardo complessivi, dai quali sono già stati decurtati i 20 giorni previsti dalla Carta dei Servizi Vodafone per l'espletamento della procedura. Stante la tipologia della linea "affari", ai sensi del comma 1, art. 12 della delibera n.73/11/CONS, gli indennizzi vengono liquidati in misura pari al doppio.
- d) Per le motivazioni di cui al punto a) viene accolta la domanda sub c). Si ritiene che Vodafone è tenuta alla corresponsione dell'indennizzo di euro 1,50 pro die previsto dal comma 3 dell'art. 3 della delibera n. 73/11/CONS, trattandosi di ritardo nella procedura per il cambio di operatori per il quale l'importo di euro 7,50 dell'indennizzo giornaliero previsto dal 1° comma della citata disposizione è ridotto ad un quinto. L'indennizzo stante la natura business della linea è pari a euro 324,00 (trecentoventiquattro,00) calcolato dal 28.02.2013 al 16.06.2013 (giorno in cui è stato attivato il servizio) per 108 giorni complessivamente, dai quali sono già stati decurtati i 20 giorni previsti dalla Carta dei Servizi Vodafone per l'espletamento della procedura.
- e) La domanda sub d) viene accolta. In particolare, dalla documentazione in atti e dalla proposta sottoscritta dall'istante, non risulta nessuna richiesta di rilascio e attivazione della sim in questione. Pertanto si ritiene di riconoscere un indennizzo per attivazione di servizio non richiesto ai sensi dell'art. 8 comma 1. L'indennizzo è pari a euro 1.070 (millesettanta/00) calcolato moltiplicando 5,00 pro die (cinque/00) per 214 giorni complessivamente, dal giorno 18.02.2013 (data di rilascio della sim) al 09.11.2013 (ultima fattura). Inoltre l'istante ha diritto ha ottenere lo storno e/o il ricalcolo degli addebiti fatturati.



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

- f) La richiesta sub e) viene rigettata. Dalla documentazione in atti e dalla proposta di contratto non risulta che Vodafone si sia fatta carico di eventuali spese per il recesso anticipato dal gestore donating Telecom. Inoltre la Carta dei servizi Vodafone, in particolare sul servizio di portabilità sancisce che "la richiesta di portabilità del numero non solleva il Cliente dagli obblighi che scaturiscono dal precedente contratto con l'operatore di provenienza".
- g) La richiesta f) viene rigettata in quanto la decisione di recesso senza costi non spetta al presente organo che ai sensi dell'art. 19, comma 4, del Regolamento, può condannare l'operatore ad effettuare rimborsi, indennizzi nei casi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, nonché nei casi individuati dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità.

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 Agenzia Miramare di Stella 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. euro 385,00 (trecentottantacinque/00) a titolo di indennizzo per la mancata portabilità di un utenza mobile dal 28.02.2013 al 16.05.2013, per 77 giorni complessivi di ritardo;
 - II. euro 740,00 (settecentoquaranta/00) a titolo di indennizzo per la mancata portabilità di due utenze fisse calcolate come unica, dal 28.02.2013 al 13.06.2013, per 74 giorni di ritardo complessivi.



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

- III. euro 324,00 (trecentoventiquattro/00) a titolo di mancata attivazione del servizio ADSL calcolato dal 28.02.2013 al 16.06.2013, per 108 giorni complessivi di ritardo;
- IV. euro 1.070,00 (millesettanta/00) per attivazione di Sim non richiesta dal giorno 18.02.2013 al 09.11.2013, per 214 giorni complessivi.

- 3. La società Vodafone Italia X è tenuta a stornare e/o ricalcolare gli addebiti fatturati sulla Sim non richiesta.

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