

Protocollo: vedi segnatura.XML

TITOLO	2015.1.10.4
	2016.1.10.21.346
LEGISLATURA	X

Il giorno 30 marzo 2018 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



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 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";

Viste le deliberazioni Corecom Lazio n. 19/10 e Corecom Emilia Romagna n. 57/14;

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 dell'Autorità per le garanzie nelle Comunicazioni, dal Presidente della Regione Emilia Romagna, dalla Presidente del Comitato regionale per comunicazioni Emilia - Romagna"

Visti gli atti del procedimento;



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

Viste la relazione e la proposta di decisione della Responsabile del Servizio dr.ssa Rita Filippini (NP.2018.687);

Udita l'illustrazione svolta nella seduta del 30 marzo 2018;

CONSIDERATO QUANTO SEGUE

1. La posizione dell'istante

L'istante ha lamentato ritardata migrazione, sospensione del servizio, fatturazioni non giustificate nei confronti della società Vodafone Italia X. In particolare, nell'istanza introduttiva del procedimento e nel corso dell'audizione, l'istante ha dichiarato quanto segue:

- il 31/01/2014 veniva sottoscritto un contratto business denominato "Rete Unica " tra la parte istante ed un'agenzia Vodafone relativo alla telefonia fissa, mobile e rete internet;
- tale contratto prevedeva il passaggio a Vodafone di tutte le linee fisse, mobili ed Internet. Il passaggio, secondo gli accordi verbali occorsi in sede di stipula, sarebbe dovuto avvenire entro il 02/03/2014. Inoltre veniva pattuito che l'assistenza tecnica sarebbe stata gestita direttamente dai referenti commerciali – senza mediazione del servizio clienti – e che le penali delle 3 SIM in portabilità da altro operatore sarebbero state a carico della Vodafone (€ 83 + IVA per ogni SIM);
- nelle more dell'installazione del centralino Vodafone, l'impianto telefonico dell'istante subiva un guasto e non essendo ancora intervenuti i tecnici Vodafone, l'istante si vedeva costretto a ripristinare per un altro mese le licenze con il vecchio operatore del centralino (che sarebbero scadute il 28/02/2014) in quanto in caso contrario i telefoni avrebbero smesso di funzionare;
- in data 13/03/2014 veniva data comunicazione dei dati relativi all'attivazione di 14 numeri di rete fissa e del link della linea ADSL ed in data 19/03/2014 seguiva medesimo avviso per altri 3 numeri di rete fissa; parte istante apprendeva altresì che l'installazione del centralino sarebbe avvenuta non prima del 07/04/2014 (66 giorni dalla sottoscrizione del contratto) e si trovava costretta a prorogare ulteriormente, causa ritardo, le licenze con il vecchio operatore del centralino;



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 referenti Vodafone assicuravano l'accollo di tutte le spese extra causate dal ritardo nell'attivazione dei servizi Vodafone e degli interventi di tecnici terzi che parte istante era stato costretto a richiedere nelle more dell'installazione del centralino Vodafone;
- l'attivazione del servizio avveniva il 07/04/2014;
- Vodafone inviava una prima fattura AE4904129 in riferimento al periodo febbraio/marzo 2014 dell'importo di € 803,32 (periodo in cui il servizio non era ancora attivo) e a seguire la fatture n. AE07891993 del 05/06/2014 dell'importo di € 1.153,04 recapitata in prossimità della data di scadenza del pagamento, impedendo, in questo modo di effettuare i dovuti controlli sugli estremi del documento. In data 26/08/2014 veniva addebitato sul conto corrente dell'istante l'importo di € 1.174,89 relativo alla fattura n. AE 10880123 del 06/08/2014, mai recapitata;
- in data 26/09/2014 e 16/10/2014 parte istante diffidava Vodafone richiedendo l'invio delle fatture in tempi congrui nonché la disconnessione della rete internet dal precedente operatore Telecom;
- la parte istante apprendeva solo in data 15/01/2015, nonostante ulteriori numerosi solleciti, che era avvenuto l'inoltro della documentazione necessaria per la migrazione di internet da Telecom a Vodafone; parte istante sollecitava inoltre lo storno delle spese che erano state concordate;
- in data 25/02/2015 la rete fissa telefonica ed internet smettevano di funzionare e la situazione veniva ripristinata solo 2 settimane dopo;
- dopo 4 mesi la rete internet non era ancora migrata a Vodafone e parte istante inviava ulteriore diffida in data 12/05/2015 con disconoscimento della fattura AF04908870 del 08/04/2015 pari ad € 962,24 (fattura contenente peraltro addebiti di servizi non richiesti). Inoltre si rappresentava che la rete internet, malgrado i referenti Vodafone affermassero che il passaggio fosse avvenuto, non era migrata viste le fatture Telecom pervenute per il periodo febbraio – marzo 2015;
- nel mese di luglio 2015 la parte istante considerata la situazione non più tollerabile ed i danni subiti, decideva di chiedere il passaggio ad altro operatore che consigliava di



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

recedere formalmente dal contratto con il precedente operatore Telecom per la rete internet;

- seguiva ulteriore diffida a Vodafone del 16/07/2015 con richiesta di storno della fattura Vodafone AF 08017642 del 05/06/2015 di € 1.325,41 ed il risarcimento del danno patito;
- in data 21/08/2015, ricevuta ulteriore fattura Vodafone AF 11146738 del 05/08/2015, la parte istante contattava il servizio clienti Vodafone da cui apprendeva che la migrazione ad altro operatore non era ancora avvenuta perché la pratica era stata “scartata” per un errore sul codice di migrazione. Seguiva ulteriore diffida;
- in data 28/09/2015 Vodafone contattava la parte istante minacciando il distacco delle linee telefoniche mobili ed affermava di non aver ricevuto alcuna diffida;
- in data 16/11/2015 aveva luogo il tentativo di conciliazione innanzi al Corecom in cui le parti non hanno trovato un accordo. Nelle more del procedimento Vodafone ha continuato ad inviare fatture e solleciti di pagamento riferiti a periodi in cui era già avvenuto il passaggio ad altro operatore.

In base a tali premesse l’istante ha richiesto:

- a) la dichiarazione della risoluzione contrattuale;
- b) il rimborso delle somme pagate in riferimento alle fatture emesse da altri operatori relative alla rete internet pari ad € 1.269,17, oltre ad € 304,98 per penali pagata al precedente operatore;
- c) il rimborso delle somme addebitate da Vodafone per il servizio internet non attivato pari ad €. 404,01 (ottenuto moltiplicando il costo del servizio internet pari ad € 44,89 per 9 bimestri);
- d) il rimborso delle somme pagate in riferimento agli interventi dei tecnici per ripristinare le negligenze dei tecnici Vodafone pari ad € 362,34;
- e) indennizzo per ritardata attivazione del servizio voce pari ad € 7,50 per ogni giorno di ritardo (36 gg);
- f) indennizzo per mancata attivazione del servizio internet pari ad € 7,50 per ogni giorno di ritardo (488 gg);



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

- g) indennizzo per malfunzionamento del servizio ovvero completa interruzione del servizio pari ad € 5 per ogni giorno di interruzione (15 gg) oltre al risarcimento per il danno emergente ed il lucro cessante subiti a causa dell'interruzione dell'attività lavorativa che si quantifica in non meno di € 2.000,00;
- h) indennizzo per omessa o ritardata portabilità di n. 2 numeri mobili pari ad € 2.50 per ogni giorno di ritardo (121 gg);
- i) lo storno della fattura Vodafone n. AE04904129 relativa al periodo febbraio-marzo 2014 dell'importo di €. 803,32 periodo in cui non era ancora attivo il servizio Vodafone;
- j) lo storno delle fatture Vodafone:
- AF04908870 del 08/04/2015 pari ad € 962,24;
 - AF08017642 del 05/06/2015 pari ad € 1.325,41 (pagata);
 - AF11146738 del 05/08/2015 pari ad € 933,84;
 - AF14317771 del 03/10/2015 pari ad € 911,01;
 - AF17508252 del 03/12/2015 pari ad € 1.165,66;
 - AG01558094 del 02/02/2016 pari ad € 760,70;
 - AG4852364 DEL 02/04/2016 pari ad € 580,70 in quanto importi non dovuti stante gli innumerevoli e gravi disservizi subiti, oltre a riferirsi a servizi Vodafone non più attivi;
- k) Il rimborso delle spese legali sostenute per l'espletamento della procedura pari ad € 300,00.

2. La posizione dell'operatore

L'operatore Vodafone in memoria rileva la carenza di prove a sostegno dell'effettiva sussistenza di responsabilità in relazione agli asseriti disservizi afferenti l'utenza 051XXXXX086, oggetto del presente procedimento. Vodafone afferma di aver correttamente attivato i servizi domandati entro le tempistiche previste dalla normativa di settore la quale prevede, come noto, il termine di 60 giorni per l'attivazione. A seguito della sottoscrizione della proposta di abbonamento allegata dallo stesso utente, difatti l'erogazione ha avuto luogo dal 07/04/2014, ovvero 66 giorni dopo la sottoscrizione. Il ritardo minimo di 6 giorni, invero, rientra in ogni caso nell'ambito della complessità dell'operazione tecnica relativa alla migrazione delle utenze fisse le quali coinvolgono sempre il gestore terzo wholesale che ha l'onere di effettuare,



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

materialmente, il passaggio domandato. Vodafone pertanto contesta le asserzioni della parte istante perché conferma di aver compiuto quanto di spettanza in relazione alla erogazione dei servizi domandata, avendo mantenuto la linea attiva e correttamente funzionante sui propri sistemi nel rispetto delle condizioni contrattuali pattuite sia in riferimento al servizio voce che al servizio ADSL. Esaminando le fatture allegate è agevole rilevare come Vodafone abbia erogato costantemente i propri servizi a favore di parte istante. Né, tantomeno, assume rilievo l'asserzione secondo la quale a far data dal 25/02/2015 la rete telefonica e quella internet hanno smesso di funzionare per 2 settimane. Analizzando la fattura AF04908870 si può rilevare come le chiamate siano state effettuate ininterrottamente. Vodafone eccepisce inoltre l'inammissibilità della richiesta di risarcimento del danno in base alle statuizioni della deliberazione AGCOM 173/07/CONS. Riferisce di avere inviato apposita proposta transattiva proponendo lo storno dell'importo totale insoluto esistente nonché un indennizzo onnicomprensivo di €. 1.350,00. In relazione alle fatture emesse e tuttora insolute Vodafone rappresenta che le stesse contengono regolare e costante traffico telefonico effettuato dall'utente e precisa infine che è presente un insoluto di €. 6.068,28.

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) per quanto concerne la richiesta di cui al punto a) di dichiarazione di risoluzione contrattuale, la stessa non può essere accolta in quanto esula dalla competenza del Corecom. Infatti le pronunce di definizione del Corecom sono a contenuto normativamente vincolato, potendo l'Autorità solamente condannare gli operatori al rimborso o allo storno di somme non dovute e alla liquidazione di indennizzi (sulla base di quanto previsto dall'articolo 19, comma 4, Delibera Agcom 173/07/CONS).
- b) per quanto concerne la richiesta di cui al punto b) di rimborso delle somme pagate in riferimento alle fatture emesse da altri operatori relative alla rete internet pari ad € 1.269,17, oltre ad € 304,98 per penali pagata al precedente operatore, la stessa non può essere accolta. Parte istante ha prodotto le seguenti fatture 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

- N. 8A00416996 del 07/04/2014 relativa a febbraio - marzo 2014 (importo 5 euro);
- N. 8H00458448 del 7/4/2014 relativa a febbraio - marzo 2014 (importo 136 euro);
- N. 8A00639509 del 03/06/2014 relativa ad aprile - maggio 2014 (importo euro 5,50);
- N. 8H00699926 del 03/06/2014 relativa ad aprile - maggio 2014 (importo 135,50 euro);
- N. 8A00879588 del 06/08/2014 relativa a giugno - luglio 2014 (importo euro 5);
- N. 8H00956959 del 06/08/2014 relativa a giugno - luglio 2014 (importo euro 136);
- N. 8H01179833 del 06/10/2104 relativa ad agosto - settembre 2014 (importo euro 136);
- N. 8A01086373 del 06/10/2014 relativa ad agosto - settembre 2014 (importo euro 5,50);
- N. 8A01311210 del 05/12/2014 relativa ad ottobre - novembre 2014 (importo euro 5);
- N. 8H01388264 del 05/12/2014 relativa ad ottobre - novembre 2014 (importo euro 138,50);
- N. 8A00192267 del 05/02/2015 relativa a dicembre 2014 gennaio 2015 (importo euro 5,50);
- N. 8H00215730 del 05/02/2015 relativa a dicembre 2014 gennaio 2015 (importo euro 137);
- N. 8H00441634 del 07/04/2015 relativa a febbraio - marzo 2015 (importo euro 136,50); N. 8A00416161 del 07/04/2015 relativa a febbraio - marzo 2015 (importo euro 5);
- N. 8H00661461 del 05/06/2015 relativa ad aprile – maggio 2015 importo euro 135,50);



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

- N. 8A00631965 del 05/05/2015 relativa ad aprile – maggio 2015 (importo euro 135,50);
- N. 8H00890597 del 06/08/2015 relativa a giugno luglio 2015 (importo euro 136,17);

Le fatture sopra citate emesse da Telecom sono tutte afferenti servizi Internet. Tenuto conto che parte istante dichiara che la migrazione del servizio Internet da Telecom a Vodafone non è avvenuta nei termini previsti e che in atti risulta una formale disdetta a Telecom per il servizio Internet datata 03/07/2015, ne consegue che i pagamenti in argomento (di cui viene fornita documentazione) sono integralmente dovuti a Telecom. Per quanto riguarda invece la richiesta di rimborso € 304,98 per penali pagate al precedente operatore anch'essa è da respingere in quanto non è provato che tale pagamento (peraltro non documentato) sia indebito. Le richieste di cui a questo punto vengono quindi integralmente respinte.

- c) per quanto concerne la richiesta di cui al punto c) di rimborso delle somme addebitate da Vodafone per il servizio Internet non attivato pari ad €. 404,01 (ottenuto moltiplicando il costo del servizio internet pari ad € 44,89 per 9 bimestri); la stessa non può essere accolta. Parte istante non documenta di avere effettuato i pagamenti di cui chiede il rimborso. Per indirizzo costante Corecom qualora l'utente chieda il rimborso di quanto indebitamente fatturato, ha l'onere di provare l'addebito e il successivo pagamento degli importi contestati (cfr Corecom Lazio, delibera 19/10). In mancanza di tale prova, la richiesta di rimborso non può trovare accoglimento;
- d) per quanto concerne la richiesta di cui al punto d) di rimborso delle somme pagate in riferimento agli interventi dei tecnici per ripristinare le negligenze dei tecnici Vodafone pari ad € 362,34, la stessa non può essere accolta. Anche in questo caso parte istante non fornisce prova dei pagamenti effettuati;
- e) per quanto concerne la richiesta di indennizzo di cui al punto e) per ritardata attivazione del servizio voce pari ad € 7,50 per ogni giorno di ritardo (36 gg) la stessa



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

può essere parzialmente accolta. Le condizioni generali di contratto Vodafone prevedono il termine di 60 giorni per l'attivazione dei servizi. Parte istante ha sottoscritto il contratto in data 31/01/2014 e l'attivazione sarebbe quindi dovuta avvenire entro il 01/04/2015 mentre è avvenuta il 07/04/2015. Poiché non viene fornita prova della pattuizione di un termine inferiore ai 60 giorni per l'attivazione, viene riconosciuto a parte istante un indennizzo per i 6 giorni di ritardo relativo all'attivazione del servizio voce così determinato ai sensi del combinato disposto dei commi 1 e 3 dell'art 3 e del comma 2 dell'art. 12 del Regolamento Indennizzi: $6 \times 1,5 \text{ euro/die} \times 2 \text{ (utenza business)} = \text{euro } 18,00 \text{ (diciotto)}$;

- f) per quanto concerne la richiesta di indennizzo di cui al punto f) per mancata attivazione del servizio internet pari ad € 7,50 per ogni giorno di ritardo (488 gg) la stessa può essere parzialmente accolta. Parte istante documenta copiosamente la mancata attivazione del servizio Internet anche attraverso corrispondenza con l'agente Vodafone tramite il quale aveva sottoscritto il contratto. L'operatore in memoria si limita a generici riferimenti alla corretta prestazione dei servizi così come rilevabile dal traffico allegato alle fatture, senza fornire adeguata prova di quanto asserito. Viene riconosciuto quindi a parte istante un indennizzo per la mancata attivazione del servizio internet a far data dal 01/04/2015 (60 giorni dalla data di sottoscrizione del contratto) al 13/04/2016 (data della udienza di conciliazione) così determinato ai sensi del combinato disposto dei commi 1 e 3 dell'art 3 e del comma 2 dell'art. 12 del Regolamento Indennizzi: $\text{giorni } 377 \times 1,5 \text{ euro/die} \times 2 \text{ (utenza business)} = \text{euro } 1131,00 \text{ (millecentotrentuno)}$
- g) per quanto concerne le richieste di indennizzo di cui al punto g) per malf funzionamento del servizio ovvero completa interruzione del servizio pari ad € 5 per ogni giorno di interruzione (15 gg) oltre al risarcimento per il danno emergente ed il lucro cessante subiti a causa dell'interruzione dell'attività lavorativa che si quantifica in non meno di € 2.000,00, le stesse si intendono parzialmente accolte. Parte istante lamenta l'interruzione del servizio dal 25/02/2015. La fattura AF04908870 del 08/04/2015, citata dall'operatore quale esimente, evidenzia 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

realtà l'assenza di traffico telefonico dal 24/02/2015 allo 02/03/2015. In assenza di prove fornite da parte istante circa il protrarsi della lamentata interruzione, viene riconosciuto un indennizzo per la interruzione del servizio per 5 giorni così determinato ai sensi del combinato disposto del comma 1 dell'art. 5 e del comma 2 dell'art. 12 del Regolamento Indennizzi : 5 x 5 euro/die x 2 utenza business= euro 50,00 (cinquanta). La richiesta di risarcimento del danno per interruzione dell'attività lavorativa non può invece essere presa in considerazione in quanto esula dalle competenze del Corecom così come previste dall'art. 19, comma 4, Delibera Agcom 173/07/CONS;

- h) per quanto concerne la richiesta di indennizzo di cui al punto h) per omessa o ritardata portabilità di n. 2 numeri mobili pari ad € 2.50 per ogni giorno di ritardo (121 gg), la stessa si intende respinta. Trattasi di doglianza generica, priva di documentazione probatoria; parte istante non indica neppure le numerazioni a cui si riferisce. E' orientamento costante di codesto Comitato, così come di altri Corecom e dell'Autorità, che l'utente debba adempiere quanto meno all'obbligo di dedurre, con un minimo grado di precisione, quali siano i motivi alla base della propria richiesta (Corecom Emilia Romagna n. 57/14). La richiesta de qua non può quindi trovare accoglimento;
- i) per quanto attiene alla richiesta di cui al punto i) storno della fattura Vodafone n. AE04904129 relativa al periodo febbraio-marzo 2014 dell'importo di €. 803,32, periodo in cui non era ancora attivo il servizio Vodafone, la stessa viene accolta. Come già in precedenza precisato, il servizio è stato attivato il 07/04/2015 . Da ciò deriva l'indebita fatturazione relativa al periodo precedente. Si dispone quindi lo storno della fattura n. AE04904129;
- j) per quanto attiene alla richiesta di cui al punto j) di storno delle fatture Vodafone:
- AF04908870 del 08/04/2015 (relativa a febbraio/marzo) pari ad € 962,24;
 - AF08017642 del 05/06/2015 (relativa ad aprile/ maggio) pari ad € 1.325,41 (pagata);
 - AF11146738 del 05/08/2015 (relativa a giugno /luglio) pari ad € 933,84;



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

- AF14317771 del 03/10/2015 (relativa a agosto/settembre) pari ad € 911,01;
- AF17508252 del 03/12/2015 (relativa a ottobre/novembre) pari ad € 1.165,66;
- AG01558094 del 02/02/2016 (relativa a dicembre 2015/gennaio 2016) pari ad € 760,70;
- AG4852364 DEL 02/04/2016 (relativa a febbraio/marzo 2016) pari ad € 580,70 in quanto importi non dovuti stante gli innumerevoli e gravi disservizi subiti, oltre a riferirsi a servizi Vodafone non più attivi, la stessa può trovare parziale accoglimento.

Nei reclami inviati da parte istante in data 13.10.2015 e 24.02.2016 a Vodafone (ricevuti rispettivamente il 16.10.2015 ed il 29.02.2016) e non oggetto di replica puntuale da parte dell'operatore neppure in questa sede procedimentale, viene dichiarato che la migrazione a Telecom è avvenuta il 10.09.2015. E' già stata inoltre assodata la mancata attivazione del servizio Internet da parte di Vodafone. Si dispone di conseguenza lo storno degli importi riferiti al solo servizio Internet non attivato relativamente alle seguenti fatture: AF04908870, AF08017642, AF11146738, AF14317771 afferenti periodi antecedenti la migrazione a Telecom e lo storno integrale delle successive fatture AF17508252, AG01558094, AG4852364, afferenti il periodo successivo la migrazione.

- k) Per quanto concerne le spese di procedura, 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 150,00 (centocinquanta) considerato che la stessa ha presentato istanza di conciliazione presso il Corecom e ha presenziato personalmente in entrambe le udienze;

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



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

1. Accoglie parzialmente l'istanza di Studio Legale Pucci 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, oltre alla somma di euro 150,00 (centocinquanta) per le spese di procedura, i seguenti importi, maggiorati degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza:
 - I. euro 18,00 (diciotto) a titolo di indennizzo per il ritardo nella attivazione del servizio voce: euro 1,5 x 6 giorni x 2 (utenza business);
 - II. euro 1.131,00 (millecentotrentuno) a titolo di indennizzo per la mancata attivazione del servizio internet: euro 1,5 x 377 giorni x 2 (utenza business);
 - III. euro 50,00 (anche in lettere) a titolo di indennizzo per la interruzione del servizio: euro 5 x 5 giorni x 2 (utenza business);
3. La Società Vodafone Italia X è altresì tenuta a stornare integralmente la fattura AE0490412 nonché:
 - I. a stornare gli importi riferiti al solo servizio Internet non attivato relativamente alle seguenti fatture: AF04908870, AF08017642, AF11146738, AF14317771
 - II. a stornare integralmente le fatture AF17508252, AG01558094, AG4852364.
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 .



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 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

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