

Protocollo: vedi *segnatura.XML*

TITOLO	2015.1.10.4.1
	2016.1.10.21.600
LEGISLATURA	X

Il giorno 31 maggio 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 / WIND TRE X GIÀ WIND TELECOMUNICAZIONI X E VODAFONE
ITALIA X



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.6390

e-mail 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 n. 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 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;

Visti gli atti del procedimento;



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.6390

e-mail 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.2018.1274);

Udita l'illustrazione svolta nella seduta del 31 maggio 2018;

CONSIDERATO QUANTO SEGUE

1. La posizione dell'istante

L'istante, titolare di un'utenza privata, migrata da Wind Tre X (già Wind Telecomunicazioni X - di seguito Wind) e di una business fornita dall'operatore Vodafone Italia X (di seguito Vodafone), lamenta una serie di disservizi inerenti ritardi nelle migrazioni e fatturazioni errate.

In particolare, nell'istanza introduttiva del procedimento, l'istante ha dichiarato quanto segue:

- che a novembre 2013 sottoscriveva contratto con Vodafone con un canone fisso di Euro 24,95 per rete fissa ed Euro 19,95 per linea mobile;
- che il servizio richiesto comprendeva due linee fisse per l'attività commerciale e una terza nell'abitazione personale del titolare della ditta;
- che la prima scheda è stata consegnata solo in data 11.02.2014 ma non è mai stata attivata;
- che presso l'abitazione privata la migrazione da Wind a Vodafone non si è mai perfezionata;
- che nell'agosto 2014 l'utenza domestica è migrata in Tim X;
- che sono stati presentati diversi reclami a mezzo raccomandata in data 17.03.2014; 1.01.2014; 19.06.2014; 19.07.2014.

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

- a) annullamento/storno delle fatture di cui ai numeri AE0692582; AE09908323; AE15894353; AF00885200; AF03944441; AF07034993 e in generale di tutte le fatture emesse dal 2013 al 2015;
- b) indennizzo per mancata e/o parziale e/o ritardata attivazione del servizio;



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.6390

e-mail corecom@regione.emilia-romagna.it - PEC corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it

WEB www.assemblea.emr.it/corecom

- c) indennizzo per mancata risposta ai reclami del 17.03.2014, 31.03.2014, 16.06.2014, 23.06.2014 da calcolarsi per ognuno dei numeri telefonici indicati e tenuto conto che si tratta di linea affari.

Nella memoria di replica specifica che richiede inoltre il rimborso di Euro 626,91 di cui alle fatture n. ri AE00883053 e AE3935835, l'indennizzo per ritardata attivazione linea fissa di casa per giorni 246 dal 29.11.2013 all'1.08.2014 per Euro 1.845,00 (7,50 Euro x 246 giorni), l'indennizzo per ritardata attivazione linea fissa business per giorni 246 dal 29.11.2013 all'1.08.2014 per Euro 7.380,00 (7,50 Euro x 2 servizio business x 2 linee x 246 giorni); l'indennizzo per ritardata attivazione linea mobile business per giorni 246 dal 29.11.2013 all'1.08.2014 per Euro 3.690,00 (7,50 Euro x 2 servizio business x 246 giorni); l'indennizzo di Euro 300,00 per servizio post.

2. La posizione dell'operatore Vodafone

L'operatore, contestando integralmente quanto dedotto da parte istante, specifica quanto segue.

In via preliminare evidenzia che in sede di GU14 l'istante ha proposto una domanda nuova, di cui al punto a), inammissibile in quanto non sottoposta a preventivo tentativo di conciliazione in questa sede obbligatorio.

In merito al lamentato addebito di costi superiori a quelli contrattualmente previsti Vodafone evidenzia il mancato assolvimento dell'onere della prova in capo all'istante sul punto, non avendo lo stesso prodotto nemmeno il contratto, e che nei reclami proposti veniva lamentata la mancata attivazione dei servizi e non la difformità dei costi addebitati. L'unico reclamo avente ad oggetto fatturazioni in eccesso, datato 31.03.2014, ha avuto positivo riscontro tramite l'emissione di una nota di credito di Euro 200,00, in data 19.06.2014.

Relativamente ai ritardi subiti nella migrazione Vodafone specifica che la stessa non è ad essa imputabile, essendo incorsa in una serie di rifiuti da parte dell'operatore *donating* Wind, e che comunque, fino a perfezionamento della migrazione stessa, i servizi sono stati sempre forniti dal precedente operatore. A ciò si aggiunga che Vodafone ha comunque riconosciuto all'istante una serie consistente di sconti in fattura (Euro 403,51 nella fattura AE09908323; Euro 453,80 nella



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.6390

e-mail corecom@regione.emilia-romagna.it - PEC corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it

WEB www.assemblea.emr.it/corecom

fattura AE12897135; Euro 344,24 nella fattura n. AE15894353; Euro 91,97 nella fattura n. AF00885200).

Sostiene di avere sempre agito secondo correttezza e buona fede e ha dato esito al reclamo del 19.07.2014 offrendo a titolo transattivo omnicomprensivo la somma di Euro 500,00; a tale proposta non è stato dato alcun riscontro. Ad ulteriore riprova della legittimità della fatturazione occorsa deve rilevarsi che l'istante con comunicazione del 18.07.2014 dichiara di voler revocare la richiesta di recesso in precedenza inviata.

Sotto il profilo amministrativo e contabile si precisa che le utenze sono disattive e risulta un insoluto di Euro 1.761,18 in favore di Vodafone.

3. La posizione dell'operatore Wind

L'operatore, pur regolarmente notificato, non ha depositato memorie.

4. Motivazione della decisione

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante devono essere parzialmente accolte, per le ragioni di seguito precisate.

Preliminarmente va specificato che l'istante modifica parzialmente le richieste con memoria aggiuntiva del 02.03.2017 (GU14 del 10.10.2016) e che, pertanto, saranno prese in considerazione le domande avanzate con istanza e non quelle successive, come da costante giurisprudenza di codesto Corecom.

A. La domanda di cui al punto a) relativa alla richiesta di annullamento/storno delle fatture di cui ai numeri AE0692582; AE09908323; AE15894353; AF00885200; AF03944441; AF07034993 e in generale di tutte le fatture emesse dal 2013 al 2015, e la domanda di cui al punto b) relativa alla richiesta di indennizzo per mancata e/o parziale e/o ritardata attivazione del servizio, vengono trattate congiuntamente e sono parzialmente accolte. Occorre primariamente rilevare che l'operatore non ha fornito nessuna contestazione o prova contraria relativamente al lamentato ritardo nell'attivazione del servizio rispettivamente delle utenze personali e business, oltre che di quelle mobili. In corso di istanza viene infatti rappresentato che le linee non sono state attive per tutto il periodo dal 29.11.2013 all'1.08.2014. Nel corso della propria memoria



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.6390

e-mail corecom@regione.emilia-romagna.it - PEC corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it

WEB www.assemblea.emr.it/corecom

difensiva Vodafone ha fatto riferimento ad una serie di importi riconosciuti a credito in diverse fatture, dalla presa visione delle fatture stesse tali somme non sembrano imputate a titolo di indennizzo per i disagi patiti dall'istante per il ritardo nell'attivazione.

Vodafone allega poi una schermata che vorrebbe a riprova del plurimo tentativo posto in essere per attivare i servizi dell'istante, tentativi tutti annullati o rifiutati dall'operatore *donating*. Si rileva che le numerazioni indicate nella schermata sono la xxxx825, xxxx510, diverse da quelle indicate dall'istante in istanza GU14: xxxx555, xxxx847 (mobili), xxx756, xxxx763, xxxx761, xxxx901, xxxx410 (fisse), xxxx580, xxx343 (adsl); va specificato che possono essere tenute in considerazione solo le linee xxxx763 (fissa) e xxxx555 (mobile), in quanto le altre non sono state oggetto di preventivo tentativo di conciliazione. Sul punto occorre, rilevare che un eventuale rifiuto da parte dell'operatore *donating* al perfezionamento della migrazione, non esonerava Vodafone dal fornire una adeguata informazione e la risposta ai molteplici reclami inviati dall'istante e documentati in atti in forza dei quali veniva rappresentato il disagio subito. Vodafone avrebbe dovuto fornire spiegazioni all'istante in merito alle ragioni tecniche soggiacenti, al ritardo e ai tempi stimati e previsti per la risoluzione della problematica in essere. Il rifiuto dell'operatore *donating* diviene difficilmente valutabile ai fini della decisione, in quanto dalla schermata prodotta in atti, si evince un codice di rifiuto (9H e poi H), che non viene spiegato dall'operatore *recipient* e quindi non viene data evidenza del motivo per il quale la richiesta è stata scartata, pesando ciò su un eventuale valutazione di una responsabilità del *donating*. Per le linee fisse e mobili il periodo oggetto di indennizzo va dal 29.11.2013 (data di inizio del periodo di fatturazione da parte di Vodafone) e fino al 17.05.2014 (data iniziale del periodo conteggiato nella fattura AE09908323 dove compare traffico per Euro 27,70), per complessivi 169 giorni, applicando un indennizzo unitario ex artt. 3 comma 3 e 12 del regolamento indennizzi (in quanto non essendo specificato se le utenze fisse indicate dall'istante oltre al numero principale xxx736 indicato in verbale di conciliazione siano interni) per le utenze business xxxx736 (fissa) e xxxx555 (mobile, in quanto la xxxx847 non risulta essere stata oggetto di conciliazione) pari ad Euro 1.014,00 (1,50 x 169 giorni x 2utenze x 2) a carico dell'operatore Vodafone. Per la linea fissa privata, si rileva che la stessa non è stata oggetto di preliminare tentativo di conciliazione e quindi non può essere presa in considerazione, peraltro non viene specificato quale sia.



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.6390

e-mail corecom@regione.emilia-romagna.it - PEC corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it

WEB www.assemblea.emr.it/corecom

Le domande di storno e annullamento delle fatture devono essere accolte esclusivamente in relazione alle linee business xxxx736 (fissa) e xxxx555 (mobile). Vodafone dovrà stornare la fatturazione dal 29.11.2013 (data di inizio del periodo di fatturazione da parte di Vodafone) e fino al 17.05.2014 (data iniziale del periodo conteggiato nella fattura AE09908323 dove compare traffico per Euro 27,70), in quanto è comprovato che la migrazione non era perfezionata e non vi è presenza di traffico. Peraltro, Vodafone non produce documentazione utile a verificare il contrario.

B. La domanda di cui al punto c) relativa alla richiesta di indennizzo per mancata risposta ai reclami del 17.03.2014, 31.03.2014, 16.06.2014, 23.06.2014, deve essere accolta ma rimodulata nel quantum. L'indennizzo per mancata risposta al reclamo deve essere riconosciuto per il reclamo del 17.03.2014 (ricevuto da Vodafone in data 21.03.2014), a cui devono essere aggiunti giorni 45 dovuti all'operatore per la risposta, così decorrente dal 05.05.2014 e fino alla data della prima udienza di conciliazione del 21.04.2015 per oltre 300 giorni di ritardo e complessivi Euro 300,00 come da art. 11 comma 1 del regolamento indennizzi.

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 le domande della società unipersonale La Cappa di Buldrini X nei confronti di Vodafone Italia X per le motivazioni di cui in premessa.
2. Rigetta integralmente le domande proposte nei confronti di Wind Tre X già Wind Telecomunicazioni X per le motivazioni di cui in premessa.
3. La società Vodafone Italia X è tenuta a stornare la fatturazione relativa alle utenze xxxx736 (fissa) e xxxx555 (mobile) dal 29.11.2013 al 17.05.2014 per le motivazioni di cui al capo



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.6390

e-mail corecom@regione.emilia-romagna.it - PEC corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it

WEB www.assemblea.emr.it/corecom

A) e a pagare in favore dell'istante i seguenti importi maggiorati degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza:

- I. Euro 1.014,00 (millequattordici/00) a titolo di indennizzo per ritardata migrazione delle utenze business xxxx736 (fissa) e xxxx555 (mobile) (Euro 1,50 x 169 giorni x 2 utenze x 2 servizio business), per le motivazioni di cui al capo A);
- II. Euro 300,00 (trecento/00) a titolo di indennizzo per ritardata risposta al reclamo, per le motivazioni di cui al paragrafo B).

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.

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. 051 527.6390

e-mail corecom@regione.emilia-romagna.it - PEC corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it

WEB www.assemblea.emr.it/corecom