

Protocollo: vedi *segnatura.XML*

TITOLO	2015.1.10.4
	2017.1.10.21.322
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 / 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 delibere AGCOM 643/13/CONS e 276/13/CONS;

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. 2018.1262);

Udita l'illustrazione svolta nella seduta del 31 maggio 2018

CONSIDERATO QUANTO SEGUE

1. La posizione dell'istante

L'istante ha lamentato la mancata attivazione del servizio nei confronti della Società Vodafone italia X che per brevità nel prosieguo del presente atto verrà denominata Vodafone. In particolare, nell'istanza introduttiva del procedimento e nel corso dello stesso, l'istante ha dichiarato quanto segue:

- di avere sottoscritto telefonicamente nel mese di febbraio 2015 un contratto con l'operatore Vodafone per l'attivazione di nuova linea fissa voce/ADSL nella propria residenza. All'atto della sottoscrizione è stata assicurata l'esistenza della copertura nella zona con velocità internet fino a 20 mega;
- in data 19/02/2015 è pervenuta la Vodafone Station ma non è stato possibile attivare la linea;
- sono seguiti una serie di contatti con il servizio clienti di Vodafone e con tecnici incaricati (è stato effettuato anche un sopralluogo) che non sono riusciti a risolvere la problematica di mancata attivazione, senza peraltro fornire spiegazioni al riguardo. In qualche occasione è stato fatto riferimento alla "mancanza di permessi" senza specificazioni precise;
- in data 11/06/2015 è pervenuto SMS da parte di Vodafone che informava che il "trasloco" (?) non era possibile per problemi tecnici. Dopo qualche giorno, veniva fissato un nuovo appuntamento che veniva disatteso dal tecnico incaricato da Vodafone.
- In data 31/08/2015 è stato esercitato il recesso perdurando la mancata attivazione.

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



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

- a) indennizzo per la mancata attivazione dal 19/02/2015 al 31/08/2015;
- b) indennizzo per la mancanza della linea dal 19/02/2015 al 31/08/2015;
- c) indennizzo per i disagi subiti, le errate informazioni ricevute, il tempo impiegato per il disbrigo della controversia ed ogni altro disagio dovuto al comportamento scorretto ai sensi della Carta dei Servizi nonché della normativa a tutela del consumatore;

2. La posizione dell'operatore

L'operatore Vodafone nella propria memoria prot. AL/2017/ 49319 del 5/10/2017 ribadisce la correttezza del proprio operato gestionale. Cita l'art. 9 delle condizioni generali del contratto che prevedono che "i servizi vengono erogati da Vodafone in base alle soluzioni tecniche e di rete disponibili al momento della conclusione del contratto". Ritiene pertanto che nessuna responsabilità possa essere riscontrata nell'attività svolta da Vodafone stante la presenza di problematiche tecniche nonché l'assenza di permessi e di pertinenze sulle quali insistevano le infrastrutture oggetto di intervento. Tali problematiche non possono essere imputate all'operatore Vodafone e sono state regolarmente comunicate a parte istante. Vodafone eccepisce infine la duplicazione della richiesta indennitaria presentata da parte istante che richiede per il medesimo periodo sia l'indennizzo per la mancata attivazione che quello per la mancanza di linea e rileva che il termine previsto da Carta Servizi per l'attivazione della linea è di 60 giorni.

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) le richieste di cui ai punti a) e b) vengono trattate congiuntamente. Viene accolta l'eccezione sollevata da Vodafone circa la duplicazione della richiesta indennitaria avanzata da parte istante in quanto la prima richiesta ha carattere assorbente rispetto alla seconda che quindi non viene considerata. La richiesta sub a) 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

indennizzo per la mancata attivazione del servizio dal 19/02/2015 ed il 31/08/2015 viene parzialmente accolta. È indubbio che l'attivazione del servizio richiesto da parte istante non sia avvenuta. Quale esimente l'operatore Vodafone cita l'incipit dell'art. 9 delle Condizioni Generali di Contratto *"... i servizi vengono erogati da Vodafone in base alle soluzioni tecniche e di rete disponibili al momento della conclusione del contratto..."* L'ultimo capoverso del medesimo articolo 9 recita altresì *"...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..."* L'operatore non fornisce prova di avere regolarmente informato il cliente delle problematiche riscontrate – sebbene affermi il contrario – e tali problematiche peraltro non sono esplicitate in maniera esaustiva neppure in memoria. Parte istante produce invece alcune schermate di messaggi intercorsi con i tecnici Vodafone – schermate non oggetto di contestazione né replica da parte di Vodafone – da cui si evince l'assenza di individuazione puntuale di impedimenti tecnici o amministrativi afferenti la mancata attivazione di cui trattasi. Pertanto, sulla base di quanto circostanziato da entrambe le parti si deve rilevare che, in mancanza di prova contraria, la mancata attivazione del servizio è da imputarsi esclusivamente alla responsabilità della Società Vodafone e da ciò deriva la corresponsione di indennizzo a parte istante ai sensi del combinato disposto dell'art. 3 comma 1 e dell'art. 12 comma 1 del Regolamento Indennizzi (cfr. Delibera AGCOM 643/13/CONS). L'indennizzo viene calcolato a far data dal 20/04/2015 (termine massimo di 60 giorni dal 19/02/2015 entro il quale sarebbe dovuta avvenire l'attivazione ai sensi della Carta Servizi Vodafone) fino al 31/08/2015 (data in cui parte istante dichiara di aver esercitato il diritto di recesso, confermata in memoria



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

dall'operatore) e così determinato: giorni 133 x euro7.50/die = euro 997,50 (novecentonovantasette/50);

- b) per quanto concerne l'istanza di cui alla lettera c) di indennizzo per i disagi subiti, le errate informazioni ricevute, il tempo impiegato etc., la richiesta non può trovare accoglimento in quanto si tratta di fattispecie non contemplate dal vigente quadro regolamentare di cui alla Delibera 73/11/CONS né in sede di definizione della controversia può trovare accoglimento la richiesta di liquidazione dei danni (cfr. Delibera AGCOM 276/13/CONS par. III.1.3)

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 Rossi 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 il seguente importo, maggiorato degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza:
 - I. euro 997,50 (novecentonovantasette/50) a titolo di indennizzo per la mancata attivazione del servizio: giorni 133 x euro7.50/die;
3. 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.



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

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. 051 527.7628

email corecom@regione.emilia-romagna.it - PEC corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it

WEB www.assemblea.emr.it/corecom