

Protocollo: vedi *segnatura.XML*

TITOLO	2015.1.10.4.1
	2015.1.10.21.455
LEGISLATURA	X

Il giorno 31 ottobre 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



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

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"*;

Vista la delibera Corecom Emilia-Romagna n. 56/2015;

Visto l'*"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 04 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);

Visti gli atti del procedimento;

Viste la relazione e la proposta di decisione della Responsabile del Servizio dr.ssa Rita Filippini (NP/2017/2148);

Udita l'illustrazione svolta nella seduta del 31 ottobre 2017.



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

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

WEB www.assemblea.emr.it/corecom

CONSIDERATO QUANTO SEGUE

1. La posizione dell'istante

L'istante lamenta l'improvvisa sospensione delle linee nei confronti dell'operatore Vodafone Italia X (di seguito Vodafone). In particolare nell'istanza introduttiva del procedimento e nel corso dell'audizione, l'istante ha dichiarato quanto segue:

- di essere titolare di un contratto che comprendeva due linee voce (0544.XXXXXX, 0544.WWWWWW) una linea fax (0544.YYYYYY) e ADSL;
- che aveva richiesto la migrazione delle linee suddette da Telecom a Vodafone in data 9.02.2015;
- che in data 05.03.2015 tutti i servizi sono stati interrotti senza preavviso;
- che in data 17.03.2015 e 30.03.2015 sono stati inviati reclami a mezzo fax e raccomandata A/R;
- che in data 21.04.2015 promuoveva istanza di conciliazione avanti a codesta autorità adita e presentava contestualmente istanza d'urgenza con modello GU5;
- che in data 24.04.2015 è stata riattivata la linea principale di cui a n. 0544.XXXXXX, ma non la secondaria, né il fax;
- che in data 06.05.2015 il Corecom inviava PEC a Vodafone intimando di completare l'attivazione entro le 24 ore lavorative successive. Vodafone adempiva il giorno 08.05.2014.
- che in data 08.05.2015, dopo diversi interventi, la funzionalità di tutte le linee è stata ripristinata.

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

- a) Indennizzo di Euro 10,00 pro die dal 05.03.2015 al 24.04.2015, totale giorni 50, per mancato funzionamento della linea 0544.217967, per complessivi Euro 500,00;
- b) Indennizzo di Euro 10,00 pro die dal 05.03.2015 al 08.05.2015, totale giorni 64, per mancato funzionamento della linea 0544.211813, per complessivi Euro 640,00;
- c) Indennizzo di Euro 10,00 pro die dal 05.03.2015 al 08.05.2015, totale giorni 64, per mancato funzionamento del fax (0544.217211), per complessivi Euro 640,00;
- d) Indennizzo di Euro 10,00 pro die dal 17.03.2015 al 22.07.2015, totale giorni 83, per mancata risposta a reclamo, per complessivi Euro 830,00;
- e) Euro 200,00 per spese di procedura.



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

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

WEB www.assemblea.emr.it/corecom

2. La posizione dell'operatore

L'operatore afferma primariamente di aver adempiuto a tutti gli obblighi di sua spettanza per onorare la procedura di migrazione promossa dall'utente e a riprova di ciò afferma che nel periodo 03.04.2015 – 01.06.2015, come emerge in fattura n. AF08041472, la linea di cui a n. 0544.217967 registra presenza di traffico telefonico.

L'operatore contesta poi il richiesto indennizzo per mancata risposta a reclamo per Euro 830,00, richiamando l'art. 11 dell'allegato A della delibera 73/11/CONS che lo prevede nella misura massima di Euro 300,00.

Vodafone specifica inoltre che i disservizi lamentati non si riferiscono ad un totale malfunzionamento, quanto piuttosto ad una irregolare e/o discontinua erogazione dei servizi stessi, risultando sempre presente traffico telefonico nelle fatture. In virtù di questo l'operatore ritiene eventualmente riconoscibile un indennizzo pari ad Euro 5,00 *pro die*, non Euro 10,00 come prospettato dall'istante. A ciò Vodafone aggiunge che a mero titolo conciliativo sono stati effettuati due riaccrediti di Euro 40,00 ciascuno.

Viene contestata la fondatezza di ogni ulteriore richiesta avanzata.

3. 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.

A) Le domande a), b) e c) vanno trattate congiuntamente, sono parzialmente da accogliere e vengono rimodulate nel *quantum*.

I disservizi lamentati dall'utente non sono stati in alcun modo confutati dall'operatore, sul quale grava in pieno l'onere probatorio. Al contrario l'istante ha documentato i numerosi reclami e contestazioni proposti, alle quali non è stato mai dato esito.

Il periodo rilevante ai fini del calcolo dell'indennizzo per tutte e tre le linee è quello ricompreso tra il 05.03.2015 e l'8.05.2015, per complessivi 64 giorni.

Tenuto conto che l'operatore nella propria memoria difensiva prende in esame l'effettiva possibilità che vi sia stato un irregolare e discontinuo funzionamento della linea 0544.XXXXXX e che comprova l'esistenza di traffico telefonico con la produzione della relativa pagina della fatturazione, seppure limitato a poche ore, ai sensi dell'art. 5 comma 2 di detto Regolamento in caso di irregolare e discontinuo funzionamento di un servizio non accessorio, è dovuto un indennizzo pari ad Euro 2,5 *pro die*, con aumento al doppio in presenza di servizi business, ex art. 12 comma 2. Per la linea 0544.XXXXXX pertanto dovranno essere



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

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

WEB www.assemblea.emr.it/corecom

liquidati a titolo di indennizzo per l'irregolare funzionamento complessivi Euro 320,00 (Euro 2,5 x 2 x 64gg). Vodafone dovrà corrispondere all'istante Euro 320,00 a titolo di indennizzo per irregolare funzionamento.

Per le linee 0544.WWWWWW (voce) e 0544.YYYYYY (fax) l'operatore non comprova che vi sia stato traffico (infatti le altre pagine di fatture prodotte sono relative a numeri di cellulari e link adsl) ed elementi a supporto della tesi dell'irregolare funzionamento. Per cui è da reputarsi valido quanto asserito dall'istante e deve essere riconosciuto l'indennizzo previsto dall'art. 5 comma 1 regolamento indennizzi di Euro 5,00 pro die, moltiplicato per 2 in applicazione dell'art. 12, per il periodo contestato e per un totale di Euro 1.280,00 (Euro 5,00 x 2 x 64 giorni x 2 linee).

B) La domanda di cui al punto d) viene accolta nel merito e rimodulata nel *quantum*.

L'utente è a richiedere indennizzo di Euro 10,00 *pro die* dal 17.03.2015 al 22.07.2015, totale giorni 83, per mancata risposta a reclamo. L'asserita mancata risposta a reclamo appare provata in esito dell'espletata istruttoria, non avendo l'operatore fornito prova contraria.

Appare tuttavia meritevole di accoglimento l'eccezione sollevata da Vodafone in merito al computo dell'indennizzo proposto dall'utente, in quanto in palese contrasto con la previsione di cui all'art. 11 dell'allegato A alla delibera n. 73/11/CONS che riconosce la cifra di Euro 1,00 *pro die* fino ad un massimo di Euro 300,00. Appare congruo pertanto liquidare come indennizzo per mancata risposta al reclamo l'importo di Euro 43,00, in quanto devono essere detratti 45 giorni dovuti all'operatore per rispondere al reclamo.

C) la domanda e) deve essere accolta e rimodulata nel *quantum*. Tenuto conto della presenza della parte in entrambe le sedi, vengono infine liquidati Euro 100,00.

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 Minarelli 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 100,00 (cento/00) per le spese di procedura, i seguenti importi, maggiorati degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza:



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

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

WEB www.assemblea.emr.it/corecom

- I. Euro 320,00 (trecentoventi/00) a titolo di indennizzo per l'irregolare funzionamento della linea 0544.217967 (Euro 2,50 x 2 per 64 giorni);
- II. Euro 1.280,00 (milleduecentoottanta/00) a titolo di indennizzo per il malfunzionamento delle linee 0544.211813 (voce) e 0544.217211 (fax) (Euro 5,00 x 2 x 64 giorni x 2 linee)
- III. Euro 43,00 (quarantatré/00) a titolo di indennizzo per la mancata risposta ai reclami;
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.

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

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

WEB www.assemblea.emr.it/corecom