

Protocollo: vedi segnatura XML

TITOLO	2015.1.10.4.1
	2016.1.10.21.36
LEGISLATURA	X

Il giorno 31/10/2017 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 n. 179/03/CSP, del 24 luglio 2003, recante "*Direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni ai sensi dell'articolo 1, comma 6, lettera b), numero 2, della legge 31 luglio 1997, n. 249*", All. A;

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";

Viste le delibere Agcom nn. 35/15/CIR, 129/17/CIR e Corecom Emilia-Romagna nn. 13/10, 5/12;

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;

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;



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

Viste la relazione e la proposta di decisione della Responsabile del Servizio dr.ssa Rita Filippini (NP.2017.2142);

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

CONSIDERATO QUANTO SEGUE

1. La posizione dell'istante

L'istante, in riferimento all'utenza di rete fissa di cui è intestatario, lamenta nei confronti di Vodafone Italia X (di seguito Vodafone) il ritardo nell'attivazione e la sospensione del servizio, nonché la mancata risposta al reclamo. In particolare, nell'istanza introduttiva del procedimento e nel corso dell'audizione l'istante dichiara quanto segue:

- in data 08.09.2014, tramite apposita modulistica, l'utente richiedeva il trasloco della linea presso la nuova sede legale della propria ditta;
- nonostante il ritardo nell'esecuzione del trasloco, a partire dall'11.11.2014 Vodafone interrompeva l'erogazione dei servizi presso la precedente sede;
- tramite il proprio legale l'istante avanzava reclamo in data 17.11.2014;
- l'utente presentava quindi istanza di conciliazione e di riattivazione ex art 5 del Regolamento dinanzi l'intestato Corecom;
- i servizi (voce e internet) venivano attivati da Vodafone al nuovo indirizzo solo il 22.01.2015.

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

- 1) l'indennizzo per il ritardo nel trasloco dell'utenza e nell'attivazione dei servizi ai sensi dell'art. 3, comma 1 del Regolamento indennizzi;
- 2) l'indennizzo per la sospensione dei servizi dall'11.04.2014 ai sensi dell'art. 4, comma 1 del Regolamento indennizzi;
- 3) l'indennizzo per la mancata risposta al reclamo del 17.11.2014 ai sensi dell'art. 11 del Regolamento indennizzi.

2. La posizione dell'operatore



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

Vodafone, in sede di memoria difensiva, esclude la propria responsabilità circa la lamentata ritardata attivazione dichiarando di aver avviato la procedura di trasloco nel rispetto del termine massimo di 60 giorni previsto dalla propria carta dei servizi e rilevando che le problematiche tecniche intervenute - che hanno determinato il ritardo nell'attivazione del servizio - non sono imputabili al proprio operato. L'operatore fa presente di aver comunque provveduto ad applicare in favore dell'utente lo sconto del 100% del contributo per la connettività adsl e telefono, erogata presso la nuova sede, per un periodo di 6 mesi e un valore di circa 264,00 euro. Vodafone inoltre, ferme le proprie difese, chiede che in caso di eventuale accoglimento della domanda di indennizzo per la sospensione del servizio non venga applicato l'invocato art. 4 del Regolamento indennizzi, bensì l'art. 5 in quanto trattasi di interruzione per motivi tecnici e non di sospensione per morosità. Per quanto riguarda, infine, la richiesta di indennizzo per mancata risposta al reclamo, l'operatore sottolinea di aver fornito riscontro scritto in data 23.02.2015.

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) La domanda sub 1) merita accoglimento. In relazione alla ritardata esecuzione del trasloco deve innanzitutto rammentarsi che in base alla direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni, delibera Agcom n. 179/03/CSP, e secondo il consolidato orientamento dell'Autorità gli operatori sono tenuti a fornire i servizi richiesti nel rispetto di quanto contrattualmente e normativamente previsto, anche sotto il profilo temporale. Pertanto, qualora l'utente lamenti il ritardo relativamente alla richiesta di trasloco della linea telefonica rispetto alle tempistiche stabilite nelle condizioni di contratto, l'operatore per escludere la propria responsabilità deve dimostrare che i fatti oggetto di doglianza sono stati determinati da circostanze a lui non imputabili ovvero da problematiche tecniche non derivanti da sua colpa. In questi casi l'operatore 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, bensì l'utente deve essere messo in grado di comprendere quanto accaduto. Allo stesso modo, l'operatore deve dimostrare di essersi diligentemente attivato per rimuovere gli ostacoli amministrativi o tecnici incontrati. Nel caso di



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

specie, dall'istruttoria condotta non emergono elementi concreti e circostanziati che inducano a ritenere Vodafone esente dalla responsabilità nei confronti del proprio cliente per i predetti titoli. Alla luce, infatti, della difesa svolta dall'operatore (anche in sede di procedimento ex art. 5 del Regolamento) non è possibile trovare riscontro né del fatto che il ritardo nel trasloco dell'utenza sia stato causato da problematiche tecniche non derivanti da sua colpa né che l'utente sia stato reso edotto in ordine ai problemi di realizzabilità tecnica del trasloco che ne hanno impedito l'espletamento entro il termine massimo previsto dalla carta dei servizi. In particolare l'operatore ha unicamente dedotto di aver regolarmente avviato la procedura domandata dall'istante e di aver riscontrato delle difficoltà tecniche non imputabili al proprio operato, che sarebbero comprovate dal susseguirsi degli appuntamenti fissati con il tecnico Telecom per la fase di collaudo, senza fornire alcun riscontro in merito. Al di là, perciò, di tale generica difesa, Vodafone non ha dimostrato che il ritardo sia dipeso dall'operato di terzi – *i.e.* del gestore della rete, che non è parte dell'odierna controversia e il cui rapporto con l'operatore oggi convenuto rispetto alla gestione della rete esula in ogni caso dalla materia di competenza di questa sede – o da cause indipendenti dalla sua volontà (per es. documentando l'ordinativo di attivazione del servizio sulla numerazione dell'utente). Inoltre Vodafone nulla ha dedotto circa il lamentato difetto di informazione. Parte istante riferisce di aver appreso dal servizio clienti solo il 29.10.2014 – e per la prima volta – dell'esistenza di problemi "legati alla linea telefonica interna, dovuti alla canalina ostruita o non idonea". Sebbene tale informativa sia giunta entro i giorni utili per il perfezionamento della procedura di trasferimento, non si può ignorare come la stessa sia ben poco tempestiva rispetto alla richiesta di trasloco trasmessa dall'utente il giorno 08.09.2014 né va ignorato il fatto che Vodafone abbia ommesso di dare evidenza della puntuale informativa resa all'utente sulle cause tecniche che ostavano all'espletamento della procedura e sullo stato di avanzamento della sua richiesta sia prima che dopo la predetta data, peraltro anche nell'ambito del procedimento ex art. 5 del Regolamento promosso dall'utente in sede di conciliazione. La società, infatti, avrebbe dovuto informare l'istante in ordine alle criticità tecniche/fattuali riscontrate nel corso della procedura di attivazione dei servizi, in ossequio ai criteri uniformi di trasparenza e chiarezza di cui all'art. 4, comma 2 dell'all. A alla delibera 179/03/CSP. Da quanto emerso e sin qui esposto, l'inosservanza delle richiamate prescrizioni attribuisce all'utente il



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

diritto a un indennizzo per il ritardo nell'attivazione del servizio in applicazione dell'art. 3, commi 1 e 2 del Regolamento indennizzi, da calcolarsi dal 09.11.2014 (*dies a quo* determinato decurtando il termine di 60 giorni previsto dalla carta dei servizi Vodafone per il trasloco) sino al 22.01.2015 (data di avvenuta effettuazione del trasloco dell'utenza e giorno in cui il servizio è stato realmente disponibile per l'uso da parte dell'utente), nella misura di euro 7,50 *pro die* per ciascun servizio (voce e adsl) da raddoppiarsi *ex art.* 12 del citato regolamento trattandosi di utenza business, per un importo complessivo pari ad euro 2.250,00 (euro 7,50 X 75 giorni X 2 servizi X 2).

- b) Sulla scorta dell'inquadramento esposto al punto che precede si ritiene di non accogliere la domanda sub 2). L'utente lamenta il fatto che, nonostante il mancato espletamento della procedura di trasloco richiesto l'08.09.2014, in data 11.11.2014 l'operatore ha comunque proceduto alla sospensione della linea presso la precedente sede rendendo impossibile il trasferimento di chiamata sul numero di rete mobile di appoggio. Secondo l'istante, tale distacco sarebbe avvenuto in assenza dei legittimi presupposti "in quanto per quella data il trasloco non era ancora stato effettuato". Invero la domanda sub 2), così come formulata, è volta al riconoscimento di un indennizzo per il disagio patito dall'utente sostanzialmente nel medesimo arco temporale corrispondente alla mancata attivazione del servizio nei tempi previsti di cui al punto che precede e sostanzialmente per la medesima ragione, ossia la ritardata esecuzione del trasloco. Di conseguenza non pare equo riconoscere all'utente un duplice indennizzo per il medesimo periodo di riferimento e per un disagio (quello appunto derivante dalla mancata erogazione del servizio a causa del non contestuale trasferimento della risorsa presso il nuovo indirizzo rispetto al distacco dello stesso dalla precedente sede) già ristorato attraverso la condanna dell'operatore alla corresponsione dell'indennizzo per la fattispecie indennitaria più favorevole all'utente stesso. Nel caso di specie si ritiene anche che la condotta operosa vantata dal gestore debba essere tenuta in considerazione. Vodafone, infatti, successivamente al perfezionamento del trasloco ha riconosciuto all'utente l'importo di euro 264,00 (oltre iva) tramite uno sconto in fattura, non contestato dalla parte istante e la cui effettiva erogazione risulta documentalmente provata in atti atteso che le tre fatture depositate dall'operatore (aventi rispettivamente periodo di competenza 03 marzo 2015 - 01 maggio 2015, 02 maggio 2015



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

- 30 giugno 2015 e 01 luglio 2015 - 29 agosto 2015) recano ciascuna l'importo in detrazione pari ad euro 88,00 (oltre iva) corrispondente al contributo bimestrale per i servizi in abbonamento di rete fissa voce e adsl. Per i motivi esposti, la domanda sub 2) viene respinta in quanto assorbita dalla misura indennitaria di cui al punto che precede.

- c) Rispetto alla domanda formulata sub 3) Vodafone dà prova di aver fornito riscontro al reclamo avanzato dall'utente in data 17.11.2014 versando in atti copia della comunicazione del 23.02.2015, indirizzata al legale dell'utente medesimo, con cui ha comunicato l'avvenuta risoluzione della problematica e la previsione di uno sconto in fattura. Parte istante nulla eccepisce rispetto alla predetta risposta. Accertato dunque l'avvenuto riscontro da parte di Vodafone al reclamo presentato dall'utente, da quanto emerso in atti si rileva un ritardo in capo alla società medesima, atteso che solo in data 23.02.2015, a fronte del ricevimento del reclamo il 20.11.2014, Vodafone ha fornito il predetto riscontro. Per quanto esposto, si deve rilevare che, nel caso di specie, la ritardata risposta al reclamo è circoscritta al periodo intercorrente dal 04.01.2015 (*dies a quo* computato decurtando i 45 giorni previsti per la risposta dalla carta dei servizi dell'operatore) al 23.02.2015 (data del riscontro), per complessivi 51 giorni. A fronte di tale inadempimento l'istante ha diritto alla corresponsione dell'indennizzo previsto dall'articolo 11, comma 1 per l'importo totale di euro 51,00 (euro 1,00 X 51 giorni).

Per questi motivi, acquisito il parere preventivo di regolarità amministrativa del presente atto espresso della la Responsabile del Servizio dr.ssa Rita Filippini, il Corecom, all'unanimità

DELIBERA QUANTO SEGUE

1. Accoglie parzialmente l'istanza di Massari 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 2.250,00 (duemiladuecentocinquanta/00) a titolo di indennizzo per la ritardata attivazione del servizio;



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

- II. euro 51,00 (cinquantuno/00) a titolo di indennizzo per la ritardata risposta al reclamo.
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