

Protocollo: vedi segnatura XML

TITOLO	2015.1.10.4.1
	2014.1.10.21.213
LEGISLATURA	X

Il giorno 21 dicembre 2016 si è riunito nella sede di Viale Aldo Moro n. 44 il Corecom dell'Emilia-Romagna con la partecipazione dei componenti:

GIOVANNA COSENZA

Presidente

MAURO RAPARELLI

Componente

Svolge le funzioni di segretario la dott.ssa PATRIZIA COMI

OGGETTO: DEFINIZIONE CONTROVERSA XXXB / 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*";

Visto l'art. 1218 c.c.;

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. 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*", Allegato A;

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 di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori*", di seguito "Regolamento indennizzi";

Viste la delibera Agcom n. 3/10/CIR e la determina Corecom Emilia-Romagna n. 17/16;

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;



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

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 Patrizia Comi (NP.2016.2857);

Udita l’illustrazione svolta nella seduta del 21 dicembre 2016;

CONSIDERATO QUANTO SEGUE

1. La posizione dell’istante

L’istante lamenta di aver subito da parte di Vodafone Italia X (di seguito Vodafone) il malfunzionamento del servizio voce relativamente alle utenze di tipo affari nn. 059XXX e 335XXX. In particolare, nell’istanza introduttiva del procedimento e nel corso dell’audizione, l’istante dichiara quanto segue:

- il servizio reso da Vodafone ha sempre funzionato solo parzialmente, soprattutto per quanto riguarda il servizio voce sulla linea fissa, sia in ricezione che in uscita, e il trasferimento di chiamata verso la linea mobile;
- al reclamo del 18.08.2013, inviato tramite raccomandata a/r, non è seguita alcuna risposta da parte dell’operatore;
- la migrazione delle utenze verso Telecom Italia X (di seguito Telecom), effettuata a novembre 2013, è stata espletata solo in parte e cioè limitatamente alla linea mobile.

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

- 1) la risoluzione del contratto;
- 2) il ritiro della pratica di recupero del credito;
- 3) l’annullamento delle fatture emesse;
- 4) la migrazione dell’utenza fissa verso Telecom senza perdita del numero;



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

5) gli indennizzi spettanti.

2. La posizione dell'operatore

Vodafone, con propria memoria difensiva, chiede che vengano respinte le domande di controparte in quanto generiche e prive di riscontro sul piano probatorio. In particolare afferma di aver regolarmente erogato i servizi, come è desumibile dalle fatture emesse che allega e che evidenziano la presenza di traffico generato dalle utenze *de quibus* nel periodo in contestazione. Inoltre precisa che il contratto è cessato e che in capo all'utente risulta un insoluto ammontante ad euro 2.097,03.

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) In via preliminare si rileva che le domande sub 1 e sub 4 non possono trovare accoglimento in questa sede in quanto l'articolo 19, comma 4 del Regolamento limita l'oggetto della definizione della controversia alla liquidazione di indennizzi o al rimborso/storno di somme non dovute e non consente di disporre alcun *facere* nei confronti dell'operatore. Rispetto alla domanda sub 1 si sottolinea per completezza che l'operatore ha confermato l'avvenuta risoluzione del contratto *de quo*; rispetto alla domanda sub 4 si evidenzia che non risulta pervenuta all'intestato Corecom alcuna istanza ex artt. 5 e 21 del Regolamento, posto che l'istante avrebbe potuto richiedere l'adozione di un provvedimento temporaneo volto a garantire la continuità del servizio o a far cessare forme di abuso o di scorretto funzionamento relativamente alla lamentata mancata migrazione dell'utenza fissa, tanto contestualmente all'istanza per l'esperimento del tentativo di conciliazione quanto contestualmente alla domanda di definizione della controversia.
- b) Le domande sub 2, sub 3 e sub 5, che nel merito si ritiene di trattare congiuntamente, possono trovare parziale accoglimento. Sulla scorta delle evidenze probatorie che emergono dall'analisi della documentazione in atti, le doglianze della parte istante risultano infatti fondate. Nel caso in esame, con particolare riferimento alla linea fissa l'utente dichiara di aver avuto difficoltà in ricezione tanto da affermare che "l'utenza è sempre stata bloccata in entrata"; riferisce ancora che l'utilizzo del servizio voce è stato difficoltoso e intermittente anche in uscita e non funzionante per quanto riguarda il trasferimento di chiamata verso la linea mobile. Sul punto la difesa 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

Vodafone appare lacunosa e carente in termini di contestazione, solo a considerare che l'operatore, in sede di memoria, si è limitato ad asserire che le utenze, attive e funzionanti, avrebbero generato traffico, come rilevabile dal dettaglio delle fatture. Invero, secondo quanto previsto dalla delibera 179/03/CSP agli artt. 3 e 4, gli operatori devono fornire i servizi di comunicazione elettronica in modo regolare, continuo e senza interruzioni, nel rispetto delle previsioni normative e contrattuali; conseguenza di tale principio è il diritto dell'utente, in tutti i casi di malfunzionamento che non consente di godere pienamente, con le modalità prescelte, del servizio promesso e acquistato, al riconoscimento di un indennizzo per tutti i giorni di disservizio e al rimborso o storno (eventualmente anche parziale) di quanto versato o fatturato per il servizio non esattamente fruito. Ai sensi dell'art. 1218 c.c., solo se dimostra che l'inesatto adempimento è dipeso da causa a lui non imputabile, anche tramite il deposito delle prove tecniche effettuate e la dimostrazione di aver rispettato gli standard di qualità previsti dal contratto e dalla normativa, l'operatore può essere tenuto indenne da ogni responsabilità nei confronti dell'utente. Inoltre grava sull'operatore anche l'onere di provare, a fronte della segnalazione di guasto da quest'ultimo tempestivamente inoltrata, di aver correttamente erogato il servizio in favore dell'utente oppure di aver proceduto a risolvere le problematiche riscontrate oppure ancora, in caso di impossibilità all'operatore stesso imputabile, di aver adeguatamente e tempestivamente informato l'utente circa gli impedimenti di tipo tecnico che non consentivano la regolare e continua fornitura. In tal senso è consolidato l'orientamento dell'Autorità che, già dalle più risalenti pronunce (si veda *ex multis* delibera Agcom n. 3/10/CIR) ritiene sussista una "responsabilità contrattuale per inadempimento in capo all'operatore, ai sensi dell'articolo 1218 c.c., qualora, a fronte della segnalazione del malfunzionamento da parte dell'utente (...) , l'operatore (...) non abbia mai nemmeno provveduto a comunicare all'utente le motivazioni tecniche in ordine alla mancata risoluzione dei disservizi". Da ultimo, come codesto Corecom ha già avuto modo di chiarire (v. determina n. 17/16), da quanto rilevato dall'operatore non può che eventualmente dedursi la presenza di traffico generato dalla risorsa "in uscita", a fronte di un lamentato malfunzionamento anche in ricezione, ossia "in entrata". Atteso che in relazione al lamentato disservizio le deduzioni svolte da Vodafone fanno unicamente riferimento alla fatturazione per comprovare il corretto funzionamento della linea e che non risulta agli atti alcun



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

riscontro alla prima segnalazione dell'utente datata 18.08.2013, nel caso di specie possono ritenersi accertati il parziale funzionamento del servizio così come rappresentato dalla parte istante e la responsabilità di Vodafone in ordine allo stesso. Al fine di delimitare l'arco temporale del lamentato disservizio, si ritiene di prendere a riferimento, quale *dies a quo*, il momento in cui l'utente ha provveduto a segnalare il malfunzionamento all'operatore e, quale *dies ad quem*, la data del deposito della domanda di definizione della controversia, ossia il giorno 29 maggio 2014, quale giorno in cui la parte istante, lamentando il perdurare del disservizio, attende una definizione da parte del Corecom. Con riferimento alla domanda sub 5, in ragione del malfunzionamento del servizio l'utente ha quindi diritto all'indennizzo giornaliero di euro 2,50, di cui all'art. 5, comma 2 del Regolamento indennizzi, raddoppiato nel caso di specie ai sensi dell'art. 12, comma 2 del citato Regolamento trattandosi di utenza di tipo "affari", per 285 giorni decorrenti dal 18.08.2013 sino al 29.05.2014; pertanto l'indennizzo complessivamente spettante all'utente al predetto titolo è pari ad euro 1.425,00 (euro 2,50 X 2 X 285 giorni). Si precisa che l'indennizzo *de quo* è computato in misura unitaria in applicazione dell'art. 12, comma 1 del Regolamento indennizzi, tenuto conto che il computo dell'indennizzo in misura proporzionale alle utenze interessate dal disservizio risulterebbe sproporzionato e contrario al principio di equità. In ragione del summenzionato inquadramento, può ritenersi accoglibile solo parzialmente la richiesta sub 3, limitatamente cioè al periodo del lamentato disservizio. Vodafone sarà pertanto tenuta allo storno degli importi fatturati in riferimento all'utenza fissa *de qua* nel periodo decorrente dal 18.08.2013 al 29.05.2014, provvedendo anche, in accoglimento della domanda sub 2, al contestuale ritiro a proprie cure e spese della pratica di recupero del credito.

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

DELIBERA QUANTO SEGUE

1. Accoglie parzialmente l'istanza di XXX nei confronti della società Vodafone Italia X per le motivazioni di cui in premessa.



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

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 1.425,00 (millequattrocentoventicinque/00) a titolo di indennizzo per il malfunzionamento del servizio.
3. La società Vodafone Italia X è tenuta a stornare gli importi fatturati in riferimento all'utenza 059XXX nel periodo dal 18.08.2013 al 29.05.2014.
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 Patrizia Comi

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