

ASSEMBLEA LEGISLATIVA DELLA REGIONE EMILIA-ROMAGNA

*Comitato Regionale per le Comunicazioni*

DELIBERA N.	50/2016
TITOLO	2014.1.10.4
	2015.1.10.21.620
LEGISLATURA	X

Il giorno 20 luglio 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
MARINA CAPORALE	Vicepresidente
MAURO RAPARELLI	Componente

Svolge le funzioni di segretario la dott.ssa PATRIZIA COMI.

OGGETTO: DEFINIZIONE CONTROVERSIA XXX/VODAFONE ITALIA X



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.7628

email [corecom@regione.emilia-romagna.it](mailto:corecom@regione.emilia-romagna.it) - PEC [corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it](mailto:corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it)

WEB [www.assemblea.emr.it/corecom](http://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 di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori*", di seguito "Regolamento indennizzi";

Vista la delibera Agcom n. 179/03/CSP, del 24 luglio 2003, recante "*Approvazione della 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*" e l'allegato A);

Vista la delibera Agcom n. 276/13/CONS, dell'11 aprile 2013, recante "*Linee guida in materia di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche*";

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](mailto:corecom@regione.emilia-romagna.it) - PEC [corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it](mailto:corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it)

WEB [www.assemblea.emr.it/corecom](http://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.2016.1690);

Udita l’illustrazione svolta nella seduta del 20 luglio 2016;

CONSIDERATO QUANTO SEGUE

## **1. La posizione dell’istante**

L’istante, in relazione all’utenza fissa *business* XXX, lamenta di aver subito da parte di Vodafone Italia X (di seguito Vodafone) l’errata fatturazione e il mancato funzionamento del servizio. In particolare, nell’istanza introduttiva del procedimento e nel corso dell’audizione, l’istante dichiara:

- di aver sottoscritto in data 19/12/14 – tramite un incaricato Vodafone - un contratto per l’attivazione dei servizi voce e internet con portabilità della numerazione dal precedente operatore Wind Telecomunicazioni X (di seguito Wind);
- di aver subito per circa 40 giorni il mancato funzionamento del servizio;
- di aver provveduto a specificare nel “Verbale di accettazione impianto DSL” l’assenza del servizio da cinque giorni in occasione del collaudo tecnico avvenuto il 20/01/15;
- di aver formalmente contestato il disservizio subito con lettera del 18/02/15 e di aver dato disdetta con successivo fax del 06/03/15;
- di aver ricevuto fatture da parte di Vodafone pur in assenza del servizio e di averle contestate con raccomandata del 09/03/15 e con PEC del 17/04/15.

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

- 1) l’emissione di nota di accredito per tutte le fatture emesse da Vodafone;



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.7628

email [corecom@regione.emilia-romagna.it](mailto:corecom@regione.emilia-romagna.it) - PEC [corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it](mailto:corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it)

WEB [www.assemblea.emr.it/corecom](http://www.assemblea.emr.it/corecom)

2) l'indennizzo e il risarcimento del danno per i gravi disservizi patiti.

## 2. La posizione dell'operatore

Vodafone, con propria memoria difensiva, chiede che vengano respinte le domande di controparte. L'operatore afferma di aver avviato e concluso regolarmente in data 20/01/15 la procedura di migrazione dell'utenza *de qua* e di aver successivamente provveduto in data 18/02/15 al rilascio della linea su richiesta dell'utente, avanzata in data 02/02/15, per il passaggio a Wind. Rispetto al lamentato disservizio dichiara di non aver ricevuto alcun reclamo scritto e afferma infine che l'utente, attualmente disattivo, presenta un insoluto pari a 993,26 euro.

## 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) risulta fondata e può essere accolta parzialmente. Sulla base della documentazione in atti si rileva che l'utente si è attivato per segnalare al gestore l'assenza del servizio in occasione dell'intervento di collaudo tecnico avvenuto in data 20/01/15, quando specificava di essere privo del servizio "da 5 giorni" e provvedeva a far inserire tale comunicazione sul verbale "di accettazione impianto DSL". Da quel momento, quindi, l'operatore ha avuto contezza del disservizio che l'utente ha poi ribadito con reclamo formale del 18/02/15. A fronte di tale segnalazione non risulta che l'operatore sia intervenuto o abbia dato riscontro all'utente; peraltro Vodafone non ha fornito alcuna giustificazione tecnico-giuridica relativamente al malfunzionamento della linea, nonostante, in caso di contestazione dell'utente, incomba sull'operatore l'onere di provare la regolare e continua fornitura del servizio. Inoltre, non può essere accolta l'eccezione avanzata dall'operatore secondo cui l'utenza sarebbe stata acquisita dallo stesso solo in data 20/01/2015, in quanto la schermata prodotta da Vodafone non prova l'avvenuto espletamento della procedura di migrazione della linea in tale data. Pertanto, posto che come precisato dall'articolo 3, comma 4, dell'allegato A) alla delibera n. 179/03/CSP gli organismi di telecomunicazioni offrono servizi in modo regolare, continuo e senza interruzioni, in mancanza di prova contraria il malfunzionamento del servizio (voce e internet) è da imputarsi esclusivamente alla responsabilità della società Vodafone; ne



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.7628

email [corecom@regione.emilia-romagna.it](mailto:corecom@regione.emilia-romagna.it) - PEC [corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it](mailto:corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it)

WEB [www.assemblea.emr.it/corecom](http://www.assemblea.emr.it/corecom)

consegue che l'utente ha diritto a vedersi stornate le fatture riconducibili al contratto in essere tra le parti in quanto non ha potuto usufruire del servizio a partire dal 15/01/2015, data di inizio del disservizio, come risulta dal verbale "di accettazione impianto DSL" in atti. Poiché la parte istante non ha depositato in atti le fatture oggetto di contestazione e poiché le fatture prodotte dall'operatore non si riferiscono all'odierna controversia, ma a diverso utente, non risulta possibile determinare l'importo oggetto di storno, che si intende quindi relativo alle fatture emesse dall'operatore nei confronti dell'utente dal 15/01/2015 (data di inizio del disservizio) al 18/02/2015 (data in cui l'utenza risulta migrata ad altro gestore, come da schermate agli atti).

- b) La domanda sub 2) può essere accolta parzialmente. In via preliminare si rende necessario precisare che, nell'ambito del presente procedimento, non è possibile richiedere il risarcimento dei danni, poiché l'Autorità non ha il potere di accertarli e perché l'oggetto della pronuncia di definizione della controversia ai sensi dell'art. 19, comma 4, del Regolamento riguarda esclusivamente la liquidazione di indennizzi o il rimborso/storno di somme non dovute. Inoltre, come la stessa Autorità chiarisce (Linee Guida Agcom, delibera 276/13/CONS, punto III.1.3), la domanda di liquidazione dei danni deve essere dichiarata inammissibile ogni qualvolta l'utente richieda anche la liquidazione degli indennizzi. In ragione di quanto esposto, la domanda sub 2) è interpretata unicamente quale richiesta di indennizzo. Nel caso di specie, come rilevato al punto che precede, risulta accertata l'imputabilità del malfunzionamento in capo al gestore e l'utente, conseguentemente, ha diritto alla corresponsione di un indennizzo a tale titolo. Il *dies a quo* da considerare ai fini del riconoscimento indennitario è pertanto il 15/01/15, data specificata dallo stesso utente nella segnalazione del disservizio del 20/01/15, come esposto al punto che precede. Pertanto Vodafone deve provvedere alla corresponsione in favore dell'utente di un indennizzo da computarsi in base all'art. 5, comma 1 del Regolamento indennizzi nella misura di 5,00 euro *pro die* per ciascun servizio non accessorio interessato (voce e internet), con decorrenza dal 15/01/2015 al 18/02/2015 (data in cui l'utenza risulta migrata ad altro gestore, come da schermate agli atti) per complessivi 35 giorni; l'importo deve essere calcolato nella misura pari al doppio trattandosi di utenza *business* ai sensi dell'art. 12, comma 2 del citato Regolamento. La somma complessivamente spettante all'utente, pertanto, è pari a 700,00 euro.



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.7628

email [corecom@regione.emilia-romagna.it](mailto:corecom@regione.emilia-romagna.it) - PEC [corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it](mailto:corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it)

WEB [www.assemblea.emr.it/corecom](http://www.assemblea.emr.it/corecom)

Per questi motivi, acquisito il parere preventivo di regolarità amministrativa del presente atto espresso dalla 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.
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 700,00 (settecento/00) a titolo di indennizzo per il malfunzionamento del servizio voce e internet sull'utenza fissa.
3. La società Vodafone Italia X è tenuta a stornare le fatture emesse dal 15/01/2015 (data di inizio del disservizio) al 18/02/2015 (data in cui l'utenza risulta migrata ad altro gestore, come da schermate agli atti).
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.



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.7628

email [corecom@regione.emilia-romagna.it](mailto:corecom@regione.emilia-romagna.it) - PEC [corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it](mailto:corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it)

WEB [www.assemblea.emr.it/corecom](http://www.assemblea.emr.it/corecom)

La presente delibera è notificata alle parti e pubblicata sul sito web del Corecom e dell'Autorità.

Il Segretario  
Dott.ssa Patrizia Comi

La Presidente  
Prof.ssa Giovanna Cosenza



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.7628

email [corecom@regione.emilia-romagna.it](mailto:corecom@regione.emilia-romagna.it) - PEC [corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it](mailto:corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it)

WEB [www.assemblea.emr.it/corecom](http://www.assemblea.emr.it/corecom)