

Protocollo: vedi *segnatura.XML*

| | |
|-------------|-------------------|
| TITOLO | 2015.1.10.4 |
| | 2013.1.10.21.1190 |
| LEGISLATURA | X |

Il giorno 07/09/2016 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 - 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 l'art. 1218 c.c.;

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. 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";

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*";

Vista la delibera Agcom 3/10/CIR e la delibera Corecom Emilia-Romagna 40/2015;

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.2016.1951);

Udita l’illustrazione svolta nella seduta del 7 settembre 2016;

CONSIDERATO QUANTO SEGUE

1. La posizione dell’istante

L’istante, in relazione all’utenza affari XXX, lamenta di aver subito da parte di Vodafone Italia X (di seguito Vodafone) il malfunzionamento della linea e la perdita del numero. In particolare, nell’istanza introduttiva del procedimento e nel corso dell’audizione, l’istante dichiara quanto segue:

- in data 09.02.2012 ha sottoscritto una proposta di abbonamento “Offerta Vodafone Partita IVA” con portabilità dell’utenza dal precedente gestore Wind Telecomunicazioni X (di seguito Wind);
- a partire dall’08.03.2012 la linea ha cessato di funzionare per quanto riguarda il servizio di fonia ed ha presentato “limiti di velocità e interruzioni di operatività” per quanto riguarda il servizio adsl, non risolti dall’operatore pur ripetutamente intervenuto in assistenza;
- nonostante le ulteriori segnalazioni dei disservizi, nessuna risposta è giunta da parte di Vodafone;
- la linea non è stata più riattivata e l’istante ha infine subito la perdita del numero.

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

- 1) il risarcimento del danno quantificato in euro 10.000,00.

2. La posizione dell’operatore



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, con propria memoria difensiva, chiede che venga respinta la domanda di controparte in quanto l'istante "ha richiesto di eseguire l'importazione di una utenza diversa" da quella oggetto dell'istanza e conseguentemente declina ogni responsabilità per quanto riguarda la perdita del numero *de quo*. Inoltre contesta la genericità delle doglianze di controparte e delle richieste avanzate, nonché la carenza di prove a sostegno dei lamentati disservizi e rappresenta di aver posto in essere "quanto di spettanza in relazione alla portabilità domandata".

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) Occorre premettere che il presente provvedimento non può che prendere in esame la domanda dell'istante in termini di indennizzo, poiché la richiesta di ristoro del pregiudizio subito può essere soddisfatta in questa sede tramite la liquidazione degli indennizzi contrattuali. In tal senso l'Autorità prevede, al comma 4 dell'art. 19 del Regolamento, che l'oggetto della pronuncia di definizione sia limitato alla liquidazione di indennizzi e al rimborso / storno di somme non dovute e chiarisce, al paragrafo III.1.3 delle Linee Guida adottate con delibera 276/13/CONS, che "se nell'istanza è formulata esclusivamente una richiesta di risarcimento danni, in applicazione di un criterio di efficienza e ragionevolezza dell'azione, essa può essere interpretata come richiesta di accertamento di un comportamento illegittimo da parte dell'operatore e del conseguente diritto all'indennizzo, a prescindere dal *nomen juris* indicato dalla parte, la quale poi potrà naturalmente rivolgersi all'Autorità ordinaria per ottenere anche la liquidazione dell'eventuale maggior danno".
- b) Nel merito, sulla scorta delle evidenze probatorie che emergono dall'analisi della documentazione in atti, le doglianze della parte istante risultano parzialmente fondate. In primo luogo l'istante lamenta di aver subito la completa interruzione del servizio voce a partire dal giorno 8 marzo 2012 e successivamente la perdita del numero. L'interruzione del servizio viene descritta quale presupposto della contestata perdita del numero che, secondo quanto l'istante riferisce, è avvenuta a seguito della mancata riattivazione del servizio sulla linea *de qua*. Le deduzioni svolte da Vodafone in sede di memoria difensiva e in particolare l'eccezione sollevata



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

circa l'indicazione, nella proposta di abbonamento sottoscritta dall'utente, di un'utenza diversa da quella oggetto della presente controversia, circostanza che sarebbe all'origine della impossibilità di effettuare la corretta importazione della risorsa, consentono di esonerare solo parzialmente il gestore dalla responsabilità per i predetti disservizi. In relazione alla fattispecie della perdita del numero, invero, ai fini della fondatezza della domanda e della quantificazione del relativo indennizzo ai sensi del Regolamento indennizzi, è necessario che sia la parte istante ad adempiere all'onere probatorio sulla stessa incombente che consiste nel fornire la prova del periodo di precedente utilizzo del numero, in mancanza della quale qualsivoglia accertamento sul *quantum* in ordine al quale pronunciarsi risulta impossibile. In tal senso appare quindi fondata l'eccezione di genericità e indeterminatezza sollevata da Vodafone. Quanto invece all'interruzione del servizio, sebbene la sopra richiamata indicazione di un'utenza diversa trovi riscontro in atti, grava pur sempre sull'operatore - nella sua qualità di operatore recipient, contrattualmente vincolato con il cliente - 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 a lui non imputabile, di aver adeguatamente e tempestivamente informato l'utente circa gli impedimenti di tipo tecnico che non consentivano la regolare e continua fornitura, in applicazione dei principi sanciti dagli artt. 3 e 4 della delibera Agcom 179/03/CSP. 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". Sulla base di quanto esposto, se dunque da un lato non risulta fondata la domanda dell'istante in relazione alla lamentata perdita del numero, dall'altro può invece ritenersi accertato il malfunzionamento del servizio di fonia e accertata altresì la responsabilità di Vodafone in ordine a tale ultimo disservizio. In ragione del malfunzionamento del servizio voce, l'utente ha pertanto diritto all'indennizzo per un periodo di complessivi 281 giorni, decorrenti dal 08.03.2012 al 13.12.2012: per quanto riguarda in particolare quest'ultimo



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

termine, come già disposto dall'instestato Corecom (v. delibera n. 40/2015), si ritiene di dovere fissare come *dies ad quem* la data dell'udienza di conciliazione, ossia il giorno 13 dicembre 2012, quale giorno in cui le parti, cristallizzando la situazione in udienza, attendono una definizione da parte del Corecom. Al caso di specie trova applicazione l'art. 5, comma 1 del Regolamento indennizzi, che prevede l'indennizzo giornaliero di euro 5,00, da raddoppiarsi nel caso di specie ai sensi dell'art. 12, comma 2 del citato Regolamento trattandosi di utenza di tipo "affari"; l'indennizzo complessivamente spettante all'utente al predetto titolo è pari quindi ad euro 2.810,00 (5,00 euro X 2 X 281 giorni) In secondo luogo l'istante lamenta un parziale funzionamento del servizio adsl che, riferisce la parte, ha presentato "evidenti limiti di velocità e interruzioni di operatività". Posto che in relazione a tale disservizio nessuna deduzione è stata svolta da Vodafone, dalla documentazione in atti risulta che il disservizio – tempestivamente segnalato dall'utente – sia stato risolto solo all'esito del terzo intervento tecnico, datato 10.04.2012, e della sostituzione della Vodafone Station posta in essere dal gestore, come emerge dal "verbale di accettazione impianto DSL-Sostituzione VS" relativo al predetto intervento tecnico e come risulta altresì confermato dallo stesso utente che riferisce: "l'11 aprile sostituiscono la V.S. e le connessioni funzionano tutte". Sulla base di quanto esposto può dunque ritenersi accertato il parziale funzionamento del servizio e accertata altresì la responsabilità di Vodafone in ordine al predetto disservizio nel periodo considerato. In ragione del parziale funzionamento del servizio adsl, per un periodo di complessivi 34 giorni, decorrenti dal 08.03.2012 al 10.04.2012 (data riscontrata in atti ovvero risultante dalla comunicazione dell'utente di corretto funzionamento a partire dal giorno 11 aprile 2012), l'utente ha pertanto diritto all'indennizzo giornaliero di euro 2,50, previsto 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"; l'indennizzo complessivamente spettante all'utente al predetto titolo è pari quindi ad euro 170,00 (2,50 euro X 2 X 34 giorni). Da ultimo, per la problematica descritta risultano avanzati dall'utente due reclami, entrambi rimasti privi di riscontro e rispetto ai quali nessuna deduzione è stata formulata da Vodafone. Per la fattispecie di mancata risposta ai reclami risulta quindi spettante all'istante l'indennizzo unitario previsto dai commi 1 e 2 dell'art. 11 del Regolamento indennizzi, e cioè la somma di euro 1,00 per



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

complessivi 193 giorni, decorrenti dal 04.06.2012 (data corrispondente al giorno successivo allo scadere del termine di 45 giorni previsto dalla Carta Servizi dell'operatore per la risposta a partire dal ricevimento del reclamo corredato in atti da avviso di ricevimento, che risulta spedito tramite raccomandata il 16 aprile 2012 e ricevuto da Vodafone il 20 aprile 2012) sino al 13.12.2012 (data dell'udienza di conciliazione, prevista come *dies ad quem* dalle sopra citate Linee Guida, punto III.5.3); l'indennizzo complessivamente spettante all'utente al predetto titolo è pari pertanto ad euro 193,00 (1,00 euro X 193 giorni).

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 2.810,00 (duemilaottocentodieci/00) a titolo di indennizzo per il malfunzionamento del servizio voce;
 - II. euro 170,00 (centosettanta/00) a titolo di indennizzo per il parziale funzionamento del servizio adsl;
 - III. euro 193,00 (centonovantatre/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.



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 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