

Protocollo: vedi segnatura XML

TITOLO	2015.1.10.4.1
	2014.1.10.21.259
LEGISLATURA	X

Il giorno 28 settembre 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 CONTROVERSA 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 il decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259, recante il "*Codice delle comunicazioni elettroniche*";

Vista 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. 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";

Vista 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 n. 274/07/CONS, recante "*Modifiche ed integrazioni alla delibera 4/06/CONS modalita' di attivazione, migrazione e cessazione nei servizi di accesso*";

Vista la delibera n. 41/09/CIR recante "*Integrazioni e modifiche relative alle procedure di cui alla delibera n. 274/07/CONS ed alla portabilità del numero su rete fissa*";



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

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;

Viste la relazione e la proposta di decisione della Responsabile del Servizio dr.ssa Patrizia Comi (NP.2016.2135);

Udita l’illustrazione svolta nella seduta del 28 settembre 2016;

CONSIDERATO QUANTO SEGUE

1. La posizione dell’istante

L’istante ha lamentato la mancata portabilità della numerazione richiesta e un comportamento scorretto da parte della società Vodafone Italia X (di seguito Vodafone). In particolare, nell’istanza introduttiva del procedimento e nel corso dell’audizione ha dichiarato quanto segue:

- in data 07.08.2012 veniva sottoscritto un contratto con Vodafone e contestualmente veniva richiesta la portabilità del n. XXX con relativa linea ADSL da Tiscali Italia X a Vodafone;
- in data 21.08.2012 veniva consegnata la Vodafone Station 2, ma la linea non veniva ancora attivata e si riscontravano problemi alla linea ADSL;
- dopo diverse segnalazioni senza risposte, in data 26.10.12, veniva inviata lettera raccomandata per sollecitare la soluzione del problema e intanto continuava la fatturazione da parte di Tiscali 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 22.11.12, su suggerimento di un operatore, provvedeva ad annullare il processo di attivazione relativo al contratto del 07.08.12 e per risolvere il problema concludeva un nuovo contratto con Vodafone;
- solo in data 27.02.2013 veniva inviato un tecnico in sede che riscontrava l'impossibilità dell'attivazione della linea telefonica e l'inefficienza della linea internet;
- in seguito ad altro reclamo veniva inviato, in data 02.05.2013, un tecnico Vodafone per l'attivazione della linea, ma la linea continuava ad avere problemi;
- nel settembre 2013 la portabilità del numero non risultava ancora conclusa, ma venivano fatturati i costi;
- in data 20.09.2013, senza nessun sollecito di pagamento e senza preavviso, il servizio veniva completamente sospeso per il mancato pagamento di una fattura con scadenza il 09.09.2013;
- nel mese di ottobre 2013 veniva inviata una nuova fattura dalla quale emergeva che risultavano non pagate due fatture che, da precedenti comunicazioni, risultavano integralmente stornate;
- Vodafone da successiva comunicazione indicava la data del 15.11.13 come data della migrazione e si impegnava allo storno delle fatture contestate;
- in data 25.11.13 Vodafone riferiva che la portabilità del numero non era possibile e comunicava nuova numerazione. La linea continuava ad avere problemi e solo dopo segnalazioni veniva risolto il problema il 28.01.2014 con riconoscimento di uno sconto del 100% su 4 mesi di canone, anche se successivamente veniva inviata fattura che restava non pagata;
- in data 30.04.14 Vodafone sospendeva il servizio e lo riattivava il 05.05.14, cioè dopo il pagamento della fattura.

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



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

- a) indennizzo pari a euro 3.810,00 (tremilaottocentodieci/00) per ritardata attivazione della linea;
- b) indennizzo pari a euro 4.720,00 (quattromilasettecentoventi/00) per mancata portabilità del numero;
- c) indennizzo pari a euro 1.270,00 (milleduecentosettanta/00) per il malfunzionamento del servizio internet;
- d) indennizzo pari a euro 405,00 (quattrocentocinque/00) per malfunzionamento del servizio telefonico;
- e) indennizzo pari a euro 962,00 (novecentosessantadue/00) per la mancata risposta ai reclami;
- f) indennizzo pari a euro 440,00 (quattrocentoquaranta/00) per ripetuta e indebita sospensione del servizio;
- g) indennizzo pari a euro 1.600,00 (milleseicento/00) per la perdita della numerazione;
- h) indennizzo pari a euro 225,41 (duecentoventicinque/41) per le spese corrisposte a Tiscali Italia S.p.A. ;
- i) restituzione della fattura di euro 13,76 (tredici/76) pagata indebitamente;
- j) spese affrontate per la presente procedura.

2. La posizione dell'operatore

Vodafone eccepisce le richieste dell'istante contestando le affermazioni dell'utente. In particolare, ritiene:

- di aver compiuto tutte le operazioni tecniche ad essa spettanti per il completamento della procedura di migrazione;
- di aver risposto ai reclami inviati dall'utente;



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

- di non avere responsabilità sulla perdita della numerazione poiché la portabilità non ha avuto buon esito e dunque Vodafone non ha mai avuto il possesso della numerazione.

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 richiesta sub a) b) e d) vengono parzialmente accolte, e, vengono trattate congiuntamente poiché si ritiene che ci si riferisca alla stessa condotta dell'operatore che si sostanzia nel ritardo della portabilità del numero richiesto. Occorre chiarire anzitutto che il passaggio da un operatore ad un altro non può comportare disservizi per l'utente, il quale ha il diritto ad un passaggio "sincronizzato" che arrechi il minor disagio possibile (delibera. 41/09/CIR). Inoltre, secondo il consolidato orientamento dell'AGCOM, gli operatori sono tenuti a fornire i servizi richiesti nel rispetto di quanto contrattualmente previsto, anche sotto il profilo temporale. Ove l'utente lamenti il ritardo ingiustificato della portabilità della linea telefonica rispetto alle tempistiche stabilite nelle Condizioni di contratto o con lo specifico accordo delle parti, l'operatore, per escludere la propria responsabilità, è tenuto a dimostrare che i fatti oggetto di doglianza sono stati determinati da circostanze a lui non imputabili ovvero da problematiche tecniche non causate da sua colpa. In questi casi, peraltro, il gestore deve anche fornire la prova di aver adeguatamente informato l'utente delle difficoltà incontrate nell'adempimento dell'obbligazione. L'informazione de quo non deve essere generica ma l'utente deve essere messo in grado di comprendere quanto accaduto, non è da ritenersi sufficiente dunque un mero richiamo "formale" ai motivi tecnici. Pertanto, qualora tale onere probatorio e informativo non venga assolto, deve per l'effetto ritenersi l'inadempimento contrattuale dell'operatore. Nel caso di specie Vodafone, da parte sua, ritiene di aver compiuto tutte le operazioni tecniche ad essa spettanti per il completamento della procedura di migrazione ma, dalla documentazione in atti e dalle comunicazioni non risulta abbia adempiuto agli obblighi informativi richiesti.



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

Infatti l'istante non era informato adeguatamente dei motivi del disservizio o circa i tempi della realizzazione dell'intervento, e neppure vi erano solleciti riscontri alle segnalazioni. Pertanto si ritiene di riconoscere un indennizzo per disservizio subito pari euro 4.540,00 (quattromilacinquecentoquaranta,00) ai sensi del comma 1 articolo 6 del "Regolamento indennizzi", calcolato moltiplicando euro 5,00 pro die per 454 giorni. Il periodo viene calcolato dal 27.08.2012 (giorno della richiesta della migrazione, dal quale sono già decurtati i 20 giorni previsti dalla carta dei servizi Vodafone per il completamento della procedura) al 25.11.2013 (data in cui veniva comunicata che portabilità del numero non era possibile). L'indennizzo è calcolato in misura pari al doppio stante la natura business dell'utenza.

- b) La richiesta sub c) viene accolta. In particolare, dalla documentazione in atti emergono continue segnalazioni per il malfunzionamento della linea ADSL, che nonostante l'invio di tecnici da parte di Vodafone, intervenuti dopo più reclami e lunghi lassi di tempo, non venivano risolti. Si ritiene pertanto di riconoscere un indennizzo ai sensi del comma 2 articolo 5 del "Regolamento indennizzi", calcolato dal 26.10.2012 (giorno del primo reclamo con raccomandata) al 28.01.2014 (data in cui il problema viene risolto). Da questo periodo vanno decurtati 4 mesi per i quali già lo stesso operatore riconosce lo sconto del 100% sul canone. Pertanto l'indennizzo, calcolato moltiplicando euro 2,50 pro die per 277 giorni, tendendo conto della tipologia business dell'utenza è pari a euro 1.385,00 (milletrecentottantacinque/00).
- c) La richiesta sub e) viene rigettata. In particolare, ai sensi dell'articolo 8, comma 4, della delibera 179/03/CSP (nonché del successivo articolo 11, comma 2, della medesima delibera), qualora un utente rivolga un reclamo all'operatore, la risposta al reclamo deve essere adeguatamente motivata e fornita entro il termine indicato nel contratto e comunque non superiore a 45 giorni dal ricevimento della richiesta. Dalla documentazione allegata agli atti emerge che l'utente abbia avuto riscontro ai reclami anche se ciò non portava alla risoluzione del disservizio, pertanto si ritiene di non riconoscere l'indennizzo richiesto.



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

- d) La richiesta sub f) viene rigettata. In particolare, il comportamento assunto dall'operatore è in linea con le condizioni generali del contratto Vodafone indicato nella proposta di abbonamento per Azienda. Infatti all'art. 6.3 recante Mancato pagamento delle fatture sancisce che "In caso di omesso pagamento entro 15 (quindici) giorni dal termine indicato in fattura, Vodafone avrà la facoltà di sospendere parzialmente il Servizio impedendo le chiamate in uscita (...) In caso di omesso pagamento entro 30 (trenta) giorni dal termine indicato in fattura, Vodafone potrà sospendere il Servizio integralmente (...) In caso di omesso pagamento entro 45 (quarantacinque) giorni dal medesimo termine, Vodafone potrà risolvere unilateralmente e di diritto, il Contratto ai sensi dell'art. 1456 del c.c., decorsi 10 (dieci) giorni dal preavviso comunicato al Cliente a mezzo di lettera raccomandata, fatta salva ogni facoltà per il recupero dei corrispettivi non pagati, del materiale consegnato al Cliente e la facoltà di richiedere il risarcimento dell'ulteriore danno".
- e) La richiesta sub e) viene rigettata. In particolare, come da atti, la procedura di portabilità non ha avuto buon esito, dunque, la numerazione non è mai stata in possesso dell'operatore Vodafone e di conseguenza nessuna responsabilità gli può essere imputata.
- f) Le richieste sub h) e b) vengono accolte. Si ritiene di riconoscere il rimborso delle spese pagate a Tiscali Italia X e lo storno della fattura n. AD18284858 del 19.12.2013 di euro 13,76 in quanto si riferiscono al periodo in cui la migrazione sarebbe dovuta essere completata e il disservizio sulla linea ADSL perdurava.
- g) Per quanto concerne le spese di procedura, appare equo liquidare in favore della parte istante, ai sensi dell'articolo 19, comma 6, della delibera n. 173/07/CONS, l'importo di euro 100,00 (cento,00) considerato che la stessa ha presentato istanza di conciliazione presso il CORECOM e ha presenziato, assistito da un legale, sia in sede di udienza di conciliazione che di definizione.



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

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 La Società Vodafone Italia X per le motivazioni di cui in premessa.
2. La società 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:
 - I. euro 4.540,00 (quattromilacinquecentoquaranta/00) a titolo di indennizzo per ritardata portabilità del numero (euro 5,00 per 454 giorni complessivi di ritardo);
 - II. euro 1.385,00 (milletrecentoottantacinque/00) a titolo di indennizzo per il malfunzionamento del servizio ADSL (euro 2,50 pro die per 277 giorni);
 - III. euro 225,41 (duecentoventicinque/41) come rimborso delle spese pagate Tiscali Italia S.p.A.
3. La Società Vodafone Italia X è tenuta altresì a stornare la fattura n. AD18284858 del 19.12.2013 di euro 13,76.

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.



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 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