

Protocollo: vedi segnatura XML

TITOLO	2015.1.10.4.1
	2013.1.10.21.1842
LEGISLATURA	X

Il giorno 18 ottobre 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 + WIND TELECOMUNICAZIONI 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 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";

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.2016.2268);



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)

Udita l'illustrazione svolta nella seduta del 18 ottobre 2016;

CONSIDERATO QUANTO SEGUE

## 1. La posizione dell'istante

L'istante ha lamentato la mancata migrazione della linea da parte delle società Vodafone Italia X (di seguito Vodafone) e Wind Telecomunicazioni X (di seguito Wind). In particolare, nell'istanza introduttiva del procedimento e nel corso dell'audizione, l'istante ha dichiarato quanto segue:

- nel dicembre 2011 veniva richiesta migrazione del numero 05163xxxxxx da Wind a Vodafone. L'offerta prevedeva l'assegnazione di un numero provvisorio, della Vodafone Station e una sim associata all'utenza;
- nessuna delle utenze però veniva attivata nonostante le diverse segnalazioni;
- riceveva fattura sia da Wind che veniva regolarmente saldata e anche da Vodafone nella quale venivano addebitati i costi di attivazione che, visto l'inadempimento, decideva di non pagare;
- veniva a conoscenza che il numero che si richiedeva di migrare veniva assegnato ad altro utente;
- in data 27/11/2012 veniva emessa da Vodafone altra fattura nella quale venivano addebitati i costi di recesso e successivamente altra fattura nella quale venivano addebitati i costi di attivazione e disattivazione dell'ADSL.

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

- a) indennizzo per il disagio subito;
- b) storno della fatture non pagate e rimborso degli importi eventualmente pagati in eccesso;
- c) spese di procedura.



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. La posizione degli operatori

Wind chiede di rigettare le domande dell'istante perché infondate in fatto e in diritto. In particolare evidenzia che la migrazione viene espletata correttamente e si completa il 16.02.2012.

Non risultano agli atti memorie di Vodafone.

## 3. Motivazione della decisione

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte possono essere integralmente accolte come di seguito precisato.

- a) In ossequio della direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni (Delibera Agcom 179/03/CSP) e secondo il consolidato orientamento dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, gli operatori sono tenuti a fornire i servizi richiesti nel rispetto di quanto contrattualmente previsto, anche sotto il profilo temporale. Pertanto, ove l'utente lamenti il ritardo ingiustificato della migrazione 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. Inoltre, ai sensi dell'articolo 1218 c.c., e in forza del consolidato orientamento giurisprudenziale (in particolare espresso dalla Cassazione, Sezioni Unite, sentenza. 6 aprile 2006, n. 7996) accolto anche dall'Autorità, in caso di contestazione di inadempimento incombe sul debitore l'onere di dare adeguata e specifica prova riguardo all'effettiva consistenza e regolarità della prestazione. Pertanto, qualora tale onere probatorio non venga assolto, deve per l'effetto ritenersi l'inadempimento contrattuale dell'operatore. Nel caso de quo, l'operatore Wind evidenzia, allegando le



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)

schermate, che la migrazione è avvenuta correttamente e, in qualità di operatore donating ha posto in essere le attività previste dalla disciplina di settore, pertanto, nessuna responsabilità gli può essere ascritta. Invece, profili di responsabilità vengono riconosciuti in capo a Vodafone, che, in qualità di recipient, non dà spiegazioni sulle difficoltà incontrate nell'adempimento della prestazione e non adempie agli oneri informativi, infatti non viene dato nessun riscontro ai reclami dell'utente. Per quanto premesso si riconosce un indennizzo pari a 3.320,00 (tremilatrecentoventi/00), ai sensi dell'articolo 6 comma 1 del "Regolamento indennizzi", per ritardo nella migrazione della linea telefonica dal 16.02.2012 (data di espletamento migrazione da Wind) al 11/12/2013 (deposito dell'istanza di definizione) moltiplicando euro 5,00 (cinque/00) pro die per 664 giorni complessivi.

- b) In merito alla richiesta di storno degli importi contestati, Wind ha dato atto di aver emesso già una nota di credito in favore del cliente per l'importo del canone successivo alla data di avvenuta migrazione. Vodafone, dal canto suo, invece, non prova la correttezza degli addebiti fatturati e, pertanto, si riconosce all'istante lo storno delle fatture di addebito contestate e cioè la fattura n. AC02833185 del 28.02.2012 di euro 70,47 (settanta/00), fattura n. AC16557913 del 27.11.2012 di euro 66,21 (sessantasei/21).
- c) Per quanto concerne le spese di procedura, appare equo liquidare in favore della parte istante, ai sensi dell'articolo 19, comma 6, del "Regolamento indennizzi", l'importo di euro 150,00 (centocinquanta/00) considerato che la stessa ha presentato istanza di conciliazione presso il CORECOM e ha presenziato tramite legale in sede di udienza di conciliazione e definizione.

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



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)

1. accoglie 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, oltre alla somma di euro 150,00 (centocinquanta/00) per le spese di procedura, i seguenti importi, maggiorati degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza:
  - I. 3.320,00 (tremilatrecentoventi/00) a titolo di indennizzo per la mancata migrazione (euro 5,00 per 664 giorni complessivi di interruzione del servizio);

La società Vodafone Italia X è altresì tenuta allo storno delle fatture n. AC02833185 del 28.02.2012 di euro 70,47 (settanta/00), fattura n. AC16557913 del 27.11.2012 di euro 66,21 (sessantasei/21).

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](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)