

Protocollo: vedi *segnatura.XML*

| | |
|-------------|-------------------|
| TITOLO | 2015.1.10.4 |
| | 2013.1.10.21.1676 |
| LEGISLATURA | X |

Il giorno 18/10/2016 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 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";

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 portabilita' del numero su rete fissa*";

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.2016.2275);

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

CONSIDERATO QUANTO SEGUE

1. La posizione dell’istante

L’istante ha lamentato la mancata attivazione di una linea fissa e una mobile da parte della società Vodafone Italia X (di seguito Vodafone). In particolare, nell’istanza introduttiva del procedimento e nel corso dell’audizione, l’istante ha dichiarato quanto segue:

- in data 19.03.2012 chiedeva la migrazione di tre linee, due fisse nn. 0518651xxx e 0518611xx e una linea mobile da Telecom a Vodafone;
- successivamente veniva a conoscenza che il numero 0518651xxx non poteva essere destinato alla funzione di centralino come invece avveniva prima, dunque, solo per questo numero, decideva (inviando raccomandata data 26.07.2012) di annullare la migrazione;
- nonostante i solleciti la linea non veniva attivata e per esigenze impellenti decideva di attivare una nuova linea con Telecom (n. 0518601xx);
- da Vodafone venivano inviate fatture non regolari della linea fissa mai attivata e della linea mobile, ma alle richieste di chiarimento non vi era riscontro;
- successivamente, senza preavviso, veniva staccata la linea mobile e intanto continuavano a pervenire fatture che si riteneva di non pagare;

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

- a) risarcimento danni



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

b) lo storno delle fatture

2. La posizione dell'operatore

Vodafone contesta le asserzioni della parte istante poiché conferma di aver compiuto quanto di spettanza in relazione all'erogazione dei servizi, contesta altresì le richieste di risarcimento, indennizzo, storno e rimborso. Viene precisato inoltre che l'utente ha un insoluto di euro 6.085,91 (seimilaottantacinque/00).

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) viene accolta. In via generale, occorre chiarire che, la richiesta dell'istante, volta al riconoscimento del risarcimento dei danni, deve essere intesa, a prescindere dal nomen juris indicato dalla parte, come volta alla liquidazione di un indennizzo di cui all'allegato A della delibera n. 73/11/CONS. (cfr. delibera Agcom n. 529/09/CONS). Nel merito, conformemente all'orientamento più volte espresso dall'AGCOM, e dalla delibera n. 274/07/CONS 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. Inoltre qualora l'utente lamenti l'inadempimento o il ritardo rispetto alle prestazioni richieste, l'operatore, per escludere la propria responsabilità, deve dimostrare che i fatti oggetto di doglianza sono stati determinati da circostanze non imputabili all'operatore stesso ovvero da problematiche tecniche non causate da colpa del medesimo. Inoltre, il gestore deve anche fornire la prova di aver adeguatamente informato l'utente. Nel caso de quo molte sono le richieste di chiarimento per la mancata attivazione della linea fissa alle quali Vodafone non dà nessun riscontro. Dall'esame delle fatture allegate dall'operatore emerge che il canone veniva addebitato regolarmente ma non vi era nessun traffico. Per quanto concerne la linea mobile, invece, non risultano disservizi lamentati e, dai documenti contabili, risulta palese il regolare traffico telefonico. Tanto premesso si riconosce all'istante un indennizzo per il disservizio della linea fissa, pari a euro 3640,00 (tremilaseicentoquaranta/00) ai sensi dell'articolo 6, comma 2, di euro 10,00 (dieci/00) pro



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

die, tenendo conto della natura business, calcolato dal giorno 21.09.2012 (giorno da cui risulta certa la mancata attivazione della linea) al 20.09.2013 (deposito istanza di definizione) per 364 giorni complessivi.

b) La richiesta sub b) viene accolta parzialmente. Dall'analisi delle fatture allegate da Vodafone emerge che i prezzi addebitati non si riferiscono solo alle linee oggetto di controversia ma anche ad altri numeri sui quali vi è un regolare traffico, pertanto, non si può riconoscere lo storno integrale delle fatture. Tuttavia, alla luce dell'inadempimento di Vodafone, devono considerarsi illegittime le fatture emesse nonostante la mancata attivazione del servizio richiesto. Si ritiene, pertanto, di riconoscere lo storno dei canoni addebitati di cui alle fatture allegate. In particolare euro 30,58 (trenta/58) della fattura n. AC15180418 del 26.10.2012, euro 38,35 (trentotto/35) della fattura AC18336580 del 28.12.2012, euro 38,33 (trentotto,33) della fattura n. AD03126273 del 26.02.2013, euro 70,08 (settanta/08) della fattura n. AD06286317 del 27.04.2013.

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 3640/00 (tremilaseicentoquaranta/00) a titolo di indennizzo per il disservizio sulla linea fissa (euro 10,00 per 334 giorni complessivi di interruzione del servizio);
3. La società Vodafone Italia X è tenuta altresì allo storno di euro 30,58 (trenta/58) della fattura n. AC15180418 del 26.10.2012, euro 38,35 (trentotto/35) della fattura AC18336580 del 28.12.2012, euro 38,33 (trentotto,33) della fattura n. AD03126273 del 26.02.2013, euro 70,08 (settanta/08) della fattura n. AD06286317 del 27.04.2013.



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

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