

Protocollo: vedi segnatura XML

TITOLO	2015.1.10.4.1
	2013.1.10.21.1461
LEGISLATURA	X

Il giorno 2 novembre 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 per la dott.ssa PATRIZIA COMI, il Direttore Generale, dott. LEONARDO DRAGHETTI

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*";

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 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;



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

Viste la relazione e la proposta di decisione del Direttore Generale dott. Leonardo Draghetti, per la Responsabile del Servizio dr.ssa Patrizia Comi (NP.2016.2403);

Udita l'illustrazione svolta nella seduta del 2 novembre 2016;

CONSIDERATO QUANTO SEGUE

1. La posizione dell'istante

L'istante ha lamentato nei confronti di Vodafone Italia X (di seguito Vodafone) il malfunzionamento dei servizi di telefonia fissa e mobile, nonché il ritardo del trasloco delle linee interessate, in seguito al trasferimento dell'Azienda in altra sede. In particolare, nell'istanza introduttiva del procedimento, l'istante ha dichiarato quanto segue:

- di aver stipulato in data 14/01/2011 un contratto business per la fornitura dei servizi telefonici di rete fissa e mobile con Vodafone, che prevedeva l'attivazione di una linea SHDSL con 8 indirizzi IP statici liberi per poter ricevere le e-mail in mobilità;
- nel mese di marzo 2011 veniva attivata la linea fissa con solo 4 indirizzi IP su 8 che erano stati pattuiti, causando l'impossibilità all'azienda di usufruire del servizio mail in mobilità;
- di aver ottenuto la fornitura dei restanti 4 indirizzi IP solo a fine anno 2011;
- di aver subito molteplici malfunzionamenti della linea telefonica fissa che andava in crash con conseguente interruzione del servizio per molte ore;
- di aver riscontrato che Vodafone per risolvere il problema di telefonia fissa deviava le chiamate sulla linea mobile, rendendo impossibile rispondere a più chiamate in contemporanea;
- di avere richiesto a Vodafone, dopo la sottoscrizione di una proposta di rinnovo contrattuale nel mese di aprile 2012, di provvedere al trasloco delle linee telefoniche, delle linee dati e indirizzi IP in seguito al trasferimento dell'Azienda in altra sede;
- di aver concordato il trasloco dei servizi entro il 26/5/2012 e di averlo ottenuto solo a fine giugno 2012 e senza l'attivazione degli indirizzi IP, avvenuta un mese dopo;



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 aver ricevuto dal gestore alcuna comunicazione per giustificare il ritardo e nessuna risposta ai numerosi solleciti avanzati dall'istante;
- di aver riscontrato dei malfunzionamenti anche sulle utenze mobili tra cui l'interruzione dei servizi per alcune ore a causa di problemi ai ponti radio e la disattivazione di una SIM;
- di aver avanzato, a causa di tutti i disservizi subiti, formale disdetta al gestore con raccomandata A/R del 24/10/2012.

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

- a) lo storno delle due ultime fatture per un importo di 5.426,72 euro;
- b) il rimborso di 12.000,00 euro quali canoni versati dall'inizio del rapporto contrattuale;
- c) gli indennizzi previsti dalla normativa vigente per i disservizi subiti.

2. La posizione dell'operatore

Vodafone, nella propria memoria, eccepisce l'indeterminatezza e la genericità delle richieste dell'istante, evidenziando come lo stesso non abbia svolto alcuna argomentazione volta a spiegare il motivo per cui ritenga determinati importi illegittimi e ingiustificati, non adempiendo, quindi, all'onere probatorio con conseguente violazione del diritto di difesa del gestore. In merito ai disservizi subiti, inoltre, l'istante non circoscrive temporalmente il periodo interessato dal malfunzionamento e non produce prove a sostegno della propria tesi.

Infine, in merito agli addebiti per penali, Vodafone precisa che il recesso è avvenuto prima dei 24 mesi dalla data di sottoscrizione del contratto e pertanto gli stessi sono dovuti per compensare i costi sostenuti dal gestore per la fornitura del servizio in offerta e in promozione. Sotto il profilo amministrativo e contabile l'utente è attualmente disattivo e presenta un insoluto di 10.154,42 euro.



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

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) Le domande a) e b) possono essere trattate congiuntamente e sono da accogliere parzialmente. In particolare, occorre precisare che i disservizi lamentati dall'istante si riferiscono a due momenti distinti: un primo momento relativo alla fornitura dei servizi telefonici di rete fissa e mobile in conseguenza del contratto di abbonamento, stipulato il 14/1/2011, ed un secondo momento riguardante la richiesta di trasloco da effettuarsi entro il 26/5/2012, come concordato con l'istante, e la successiva disdetta recepita dall'operatore in data 31/10/2012. Dall'istruttoria non emerge che l'istante abbia fornito una spiegazione dettagliata degli importi che ritiene non dovuti. Pertanto, considerato che a seguito dello scadere del termine previsto per il recepimento della disdetta da parte dell'operatore (30/11/2012), quest'ultimo ha proseguito con l'emissione di fatture, si ritiene di accogliere la richiesta dell'utente limitatamente al rimborso/storno di tutte le fatture contenenti importi addebitati successivamente al 30/11/2012, data ultima per il recepimento della disdetta da parte di Vodafone. Dunque, rispetto alle fatture sopra richiamate, si dispone lo storno di tutte le voci di costo relative a canoni, contributi, attivazione, ritenendosi dovuti unicamente i costi di recesso, in quanto tali importi sono stati addebitati all'istante per compensare le offerte e promozioni attivate dal gestore, sostenibili solo qualora l'utente mantenga il rapporto contrattuale con lo stesso per 24 mesi, garantendo in tal modo un introito bimestrale in grado di coprire sul lungo periodo (appunto 24 mesi) i costi sostenuti dal gestore per la fornitura del servizio in offerta o in promozione.
- b) La domanda sub c) è da accogliere parzialmente. In particolare si ritiene generica l'indicazione dei disservizi lamentati dall'istante, non sussistendo agli atti documenti probatori idonei ad attestare puntuali segnalazioni e relativi periodi interessati dai disservizi. Pertanto, si ritiene di considerare unicamente la richiesta di indennizzo per il ritardo nel trasloco delle due linee fisse di tipo business e per i due servizi voce e dati. A riguardo si evidenzia che la richiesta di trasloco da effettuarsi entro il 26/05/2012,



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

come concordato con l'utente, è stata espletata solo il 30/06/2012. Quindi, si ritiene di riconoscere in favore dell'istante un indennizzo dal 26/05/2012 al 30/06/2012, per le 2 linee fisse business, per i 2 servizi voce e dati, in applicazione dell'art. 3 comma 1 del "Regolamento Indennizzi" pari ad euro 2.100 (7,50 x 2 linee x 2 tipo business x 2 servizi x 35 giorni).

Per questi motivi, acquisito il parere preventivo di regolarità amministrativa del presente atto espresso per la Responsabile del Servizio dr.ssa Patrizia Comi, dal Direttore Generale, il dott. Leonardo Draghetti, 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 2.100,00 (duemilacento/00) a titolo di indennizzo per il ritardo nel trasloco delle 2 linee fisse business, per i 2 servizi voce e dati per 35 giorni, per le motivazioni di cui al capo b).
3. La società Vodafone Italia X è tenuta, al rimborso/storno di tutte le fatture contenenti importi addebitati successivamente al 30/11/2012, data ultima per il recepimento della disdetta da parte di Vodafone, ad eccezione dei costi di recesso per le motivazioni di cui al capo a).
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.



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 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

Per il Segretario

Il Direttore Generale

Dott. Leonardo Draghetti

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