

**Area Definizione delle controversie**

Protocollo: vedi *segnatura.XML*

Tit. 2013.1.10.21.1207

**OGGETTO: DEFINIZIONE CONTROVERSIA XXX / VODAFONE ITALIA X**

La Responsabile del Servizio

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 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*";



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.6372 – 527.6370 – 527.7664

email [definizionecontroversietlc@regione.emilia-romagna.it](mailto:definizionecontroversietlc@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)

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;

#### 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 parziale funzionamento del servizio. In particolare, nell’istanza introduttiva del procedimento, l’istante dichiara quanto segue:

- di aver sottoscritto nel 2012, tramite agente commerciale, una proposta di abbonamento per l’attivazione dei servizi di telefonia e internet da parte di Vodafone e la portabilità dell’utenza dal precedente gestore Telecom Italia X (di seguito Telecom), con la promessa *“che non ci sarebbe stato neanche un giorno di mancato utilizzo della linea telefonica e internet, in quanto il passaggio sarebbe venuto istantaneamente senza alcun ritardo”*;
- in data 05.06.2012 veniva installata la Vodafone Station;
- sino al 24.07.2013 la linea risultava *“bloccata per tutte le chiamate in entrata”*;
- nonostante i ripetuti reclami telefonici e le segnalazioni di guasto inviate tramite fax, l’utente non riceveva alcuna risposta da parte del gestore.

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

- a) per i circa 50 gg. di disservizio, il risarcimento - quantificato in euro 15.000,00 – *“per le spese sostenute per la campagna pubblicitaria, danni commerciali e danni d’immagine”*.

### **2. La posizione dell’operatore**

Vodafone, con propria memoria difensiva, chiede che venga respinta la domanda di parte istante contestando la genericità delle doglianze e delle richieste dalla stessa avanzate, nonché la carenza di prove a sostegno dei lamentati disservizi. L’operatore rappresenta di aver *“correttamente*

erogato i propri servizi a favore dell'Arch. XXX, sin dall'attivazione avvenuta a giugno 2012", come comprovato dalla "presenza di regolare traffico telefonico effettuato dalla risorsa *de qua*" nella fattura n. AC10577259 riferita al periodo 17.05.2012-23.07.2012. La società declina quindi ogni responsabilità per le problematiche "afferenti la non corretta ricezione delle chiamate in entrata", responsabilità "che deve essere ricercata esclusivamente nell'operato del gestore Telecom, operatore donating nella procedura di portabilità in oggetto e unico esecutore del rilascio della linea".

### **3. Motivazione della decisione**

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, la richiesta formulata dalla parte può essere parzialmente accolta come di seguito precisato.

- a) Va detto in via preliminare 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. Anche in considerazione del fatto che alcuni indennizzi – secondo la normativa di settore – dovrebbero essere liquidati automaticamente, al caso di specie risultano applicabili le fattispecie indennitarie di seguito considerate. In primo luogo l'istante lamenta di aver subito, a seguito dell'attivazione da parte di Vodafone, il parziale funzionamento del servizio di fonia, in modo particolare in entrata. Tale disservizio era già stato posto ad oggetto dell'istanza di riattivazione avanzata dall'utente in pendenza del tentativo di conciliazione ai sensi dell'art. 5 del Regolamento, tramite la quale egli aveva lamentato la mancata ricezione delle chiamate

effettuate “da operatori diversi da Vodafone”. Nell’ambito del predetto procedimento, in risposta all’istanza dell’utente, Vodafone aveva dichiarato di aver “eliminato l’anomalia tecnica riscontrata in merito alla risorsa erogando regolarmente, di conseguenza, i propri servizi” (prot. n. 0026065 del 06/07/2012). L’utente stesso, in data 21 giugno 2012, aveva confermato di aver ottenuto l’attivazione della linea (prot. n. 0023836 del 21/06/2012). Sulla base di quanto in atti possono ritenersi quindi accertati il parziale funzionamento del servizio e altresì la responsabilità di Vodafone in ordine allo stesso. Le deduzioni svolte da Vodafone in sede di memoria difensiva – che fanno riferimento alla fatturazione per comprovare il “regolare traffico telefonico effettuato dalla risorsa *de qua*” – non consentono, inoltre, di giungere ad una diversa conclusione, solo a considerare che da quanto rilevato dall’operatore non può che eventualmente dedursi la presenza di traffico generato dalla risorsa “in uscita”, a fronte di un lamentato malfunzionamento in ricezione, ossia “in entrata”. In ragione del parziale funzionamento del servizio, per un periodo di complessivi 17 giorni, decorrenti dal 05.06.2012 al 21.06.2012 (data riscontrata in atti ovvero risultante dalla sopra richiamata comunicazione dell’utente di avvenuta riattivazione), l’utente ha dunque 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 pertanto ad euro 85,00 (2,50 euro X 2 X 17 giorni). In secondo luogo, risultano avanzati dall’utente diversi reclami per la problematica descritta, tutti rimasti privi di riscontro e rispetto ai quali nessuna deduzione è stata svolta 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 complessivi 216 giorni, decorrenti dal 22.07.2012 (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 primo dei reclami in atti, formalizzato via fax il 7 giugno 2012 e ricevuto dall’operatore in pari data) sino al 22.02.2013 (data di presentazione dell’istanza di definizione, prevista come *dies ad quem* dalle sopra citate Linee Guida, punto III.5.3, nel caso in cui l’operatore non abbia partecipato alla precedente udienza di conciliazione, come nel caso di specie); l’indennizzo complessivamente spettante all’utente al predetto titolo è pari pertanto ad euro 216,00 (1,00 euro X 216 giorni).

DETERMINA 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 85,00 (ottantacinque/00) a titolo di indennizzo per il parziale malfunzionamento del servizio;
  - II. euro 216,00 (duecentosedici/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 determina 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 atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente determina è notificata alle parti e pubblicata sul sito web del Corecom e dell'Autorità.

*Firmato digitalmente*

La Responsabile del Servizio

Dott.ssa Patrizia Comi