

Protocollo: vedi segnatura XML

TITOLO	2015.1.10.4.1
	2016.1.10.21.179
LEGISLATURA	X

Il giorno 27/11/2017 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 RITA FILIPPINI.

OGGETTO: DEFINIZIONE CONTROVERSIA XXX / VODAFONE ITALIA X



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527. 6390

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 l'art. 1218 c.c.;

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. 274/07/CONS, del 6 giugno 2007, recante "*Modifiche ed integrazioni alla delibera 4/06/CONS: modalità di attivazione, migrazione e cessazione nei servizi di accesso*";

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";

Vista la delibera Agcom n. 276/13/CONS, del 11 aprile 2013, recante "*Linee guida in materia di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche*";

Vista la delibera Agcom n. 91/17/CIR;

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. 051 527.6390

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)

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 Rita Filippini (NP.2017.2388);

Udita l’illustrazione svolta nella seduta del 27 novembre 2017;

CONSIDERATO QUANTO SEGUE

### **1. La posizione dell’istante**

L’istante, in riferimento alle due utenze di rete fissa di tipo *business* di cui è intestataria, lamenta nei confronti di Vodafone Italia X (di seguito Vodafone) la ritardata attivazione del servizio. In particolare, nell’istanza introduttiva del procedimento e nel corso dell’audizione l’istante dichiara quanto segue:

- in ottobre 2014 ha sottoscritto un contratto di abbonamento con Vodafone per l’attivazione dei servizi voce e dati sulle due utenze di rete fissa n. XXXXXXXX135 e n. XXXXXXXX524 secondo l’offerta “Vodafone ADSL Relax”;
- l’attivazione del servizio sulla prima delle predette utenze si è perfezionata in data 03.12.2014, nonostante immediatamente l’08.10.2014 l’operatore avesse confermato per iscritto all’utente l’avvenuto avvio della procedura;
- l’attivazione dei servizi sull’altra linea - prevista per il giorno 22.12.2014, come da comunicazione di Vodafone datata 19.12.2014 – è avvenuta solo il 19.01.2015;
- l’utente, nelle more del completamento delle attivazioni, ha provveduto a proprie spese a sopperire con altra strumentazione all’assenza del servizio;
- inoltre ha più volte tentato di contattare l’agente di zona, suo referente per il contratto *de quo*, per ottenere spiegazioni e ha ripetutamente segnalato il problema al servizio clienti, senza ricevere però alcun fattivo riscontro.

In base a tali premesse l’utente ha richiesto:



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.6390

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) l'accertamento dell'inadempimento contrattuale di Vodafone;
- 2) l'indennizzo per il ritardo nell'attivazione dei servizi quantificato in euro 1.590,00;
- 3) il risarcimento del danno patrimoniale subito quantificato in euro 2.298,90;
- 4) il risarcimento del danno non patrimoniale subito quantificato in euro 1.000,00.

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

Vodafone, in sede di memoria difensiva, eccepisce innanzitutto il termine di 60 giorni dalla sottoscrizione del contratto che la disciplina contrattuale gli riserva per l'attivazione dei servizi in favore dell'utente, termine che nel caso di specie decorre dal giorno 08.10.2014 sino al giorno 07.12.2014. In conseguenza di quanto premesso, l'operatore rileva di aver attivato i servizi sulla prima utenza entro il termine previsto, in particolare il servizio voce il 03.12.2014 e il servizio dati il 04.12.2014, mentre ammette di aver adempiuto con ritardo all'attivazione della seconda utenza, ossia il 22.12.2014 per quanto riguarda il servizio voce e il 12.01.2015 per quanto riguarda il servizio internet. In merito alla domanda di indennizzo avanzata da parte istante, Vodafone chiede l'applicazione dell'art. 3, comma 3 del Regolamento indennizzi trattandosi di procedura per il cambio di operatore e in merito alla domanda di risarcimento del danno eccepisce l'inammissibilità della stessa per incompetenza dell'intestato Corecom. L'operatore precisa, infine, che non sono presenti fatture insolute a carico dell'istante.

## **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) In via preliminare deve essere accolta l'eccezione dell'operatore in ordine all'inammissibilità delle richieste di risarcimento del danno in quanto, ai sensi dell'art. 19, comma 4 del Regolamento, le stesse non rientrano nella competenza del Corecom essendo di esclusiva competenza dell'Autorità giudiziaria ordinaria. Tali devono qualificarsi, infatti, le richieste sub 3) e sub 4) atteso che, anche al di là della qualificazione formale, a fondamento delle stesse sono posti il mancato guadagno dell'istante per il mancato utilizzo dei servizi, le spese sostenute per sopperirvi e il disagio patito, laddove invece il provvedimento decisorio di competenza di questa sede è vincolato alla sola verifica della sussistenza del fatto obiettivo dell'inadempimento e alla



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.6390

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)

liquidazione di indennizzi predeterminati dal Regolamento indennizzi che trova applicazione in questa sede. Deve rilevarsi inoltre che, a titolo di ristoro per il disservizio patito, l'utente ha avanzato sub 2) anche una richiesta di liquidazione dell'indennizzo. Al riguardo deve richiamarsi la disposizione di cui al punto III.1.3 delle Linee Guida Agcom adottate con delibera 276/13/CONS, che esclude espressamente l'ammissibilità della domanda di danni anche nel caso in cui la parte richieda sia la liquidazione degli indennizzi contrattuali che il risarcimento del danno. Stante quanto rilevato, le domande in esame devono essere dichiarate inammissibili. Sempre in via preliminare, in relazione alla domanda sub 1) si deve evidenziare che la stessa è da intendersi superata e assorbita dal riconoscimento stesso della fondatezza della richiesta dell'istante che, sul presupposto dell'avvenuto accertamento della responsabilità in capo a Vodafone, ha legittimato l'applicazione del Regolamento indennizzi come si dirà al punto che segue. Infine si dichiara l'irricevibilità della memoria di replica dell'istante, in ragione del mancato invio alla controparte contestualmente al deposito in atti così come previsto dall'art. 16, comma 2 del Regolamento, espressamente richiamato nella comunicazione di avvio del procedimento.

- b) Nel merito, rispetto alla domanda sub 2) occorre premettere che, in base alle dichiarazioni di parte istante e all'istruttoria condotta, è stato possibile accertare che il contratto stipulato dall'utente prevedeva - in riferimento alle utenze *de quibus* - l'attivazione dei servizi domandati su due linee telefoniche fisse già esistenti sotto rete di altro operatore (*i.e.* Telecom Italia X, di seguito Telecom), con contestuale portabilità dei numeri da quest'ultimo verso Vodafone. La proposta di abbonamento sottoscritta dall'istante e dalla stessa versata in atti, infatti, reca chiare indicazioni al riguardo (per es. alla voce "connettività e portabilità" in riferimento alla "linea esistente" e alla voce "offerta" in riferimento alle linee telefoniche indicate come "numeri da importare"); di quanto dedotto, inoltre, si può trovare ulteriore riscontro negli estratti delle schermate di sistema in uso a Vodafone, da quest'ultima depositati in sede di memoria, da cui si evincono le fasi di espletamento della c.d. procedura di attivazione, incluse le richieste di passaggio da Telecom (operatore donating) a Vodafone (operatore recipient) e le relative date. Secondo la normativa di settore (delibera Agcom n. 274/07/CONS) la procedura di attivazione è utilizzata nel caso in cui il cliente di Telecom aderisce ad un'offerta commerciale di un operatore alternativo (recipient) e questi, decidendo di utilizzare l'infrastruttura di accesso di Telecom,



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.6390

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)

chiede alla divisione rete di quest'ultima di attivare un servizio intermedio di accesso al fine di fornire il servizio al dettaglio richiesto dal cliente. A rilevare nel caso di specie, pertanto, è la disposizione contrattuale che si riferisce alla fornitura del servizio tramite strutture di altro operatore di accesso e che individua in 60 giorni – e non in 20 giorni, come invocato dall'istante - il termine in capo a Vodafone per l'attivazione del servizio, termine che secondo la carta dei servizi dell'operatore "intercorre tra il giorno in cui è stato ricevuto l'ordine valido ed il giorno in cui il servizio è realmente disponibile per l'uso da parte del richiedente". Sotto questo profilo, nel caso in esame la data dell'08.10.2014 - quale data di conclusione del contratto *de quo* e di avvio sui sistemi della procedura di attivazione dei servizi - appare non contestata e documentalmente provata attraverso le comunicazioni inviate da Vodafone all'utente e dallo stesso prodotte agli atti. Sulla base di quanto emerso dall'istruttoria e fin qui premesso, deve rilevarsi che le doglianze dell'utente sono solo in parte accoglibili e in particolare non già in relazione all'utenza n. XXXXXXX135, che risulta attivata tra il 03 e il 04.12.2014 come ammesso dall'istante, ma unicamente con riferimento all'utenza n. XXXXXXX524, alla cui completa attivazione l'operatore ha adempiuto con ritardo. L'utente lamenta in particolare un ritardo di 103 giorni nell'attivazione del servizio voce e di 100 giorni nell'attivazione del servizio adsl che – tenuto conto del termine di 60 giorni a partire dalla data del 08.10.2014 - corrispondono rispettivamente alla data del 19.01.2015 e alla data del 16.01.2015. Al riguardo l'operatore ha espressamente ammesso la propria responsabilità per il ritardo nel perfezionamento della procedura di attivazione dei servizi rispetto al termine massimo previsto dalla propria carta dei servizi, documentando l'avvenuto espletamento della richiesta di attivazione sui sistemi il 22.12.2014 in riferimento al servizio voce e il 12.01.2015 in riferimento al servizio dati. Preme evidenziare che a fronte delle contestazioni dell'istante e della costante corrispondenza, connotata da note informative inviate all'utente che - sia pure spesso discordanti in ordine alle tempistiche di attivazione del servizio - hanno generato legittimo affidamento in capo all'utente, Vodafone non ha dato prova di aver regolarmente fornito il servizio anche nell'ulteriore periodo di lamentata ritardata attivazione, intercorrente cioè tra il 22.12.2014 e il 19.01.2015 per il servizio voce e tra il 12.01.2015 e il 16.01.2015 per il servizio dati. L'operatore Vodafone non ha prodotto, infatti, alcuna documentazione di tipo tecnico volta a provare la regolarità dell'attivazione nel rispetto di



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.6390

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)

quanto contrattualmente e normativamente previsto sotto il profilo temporale ovvero il corretto funzionamento della linea, né che l'ulteriore ritardo lamentato è stato determinato da circostanze a lui non imputabili ovvero da problematiche tecniche non derivanti da sua colpa ai sensi dell'art. 1218 c.c. Manca agli atti anche la prova che l'operatore abbia adeguatamente informato l'utente delle difficoltà incontrate. Alla luce del summenzionato inquadramento, l'accertato ritardo nell'attivazione del servizio è da imputare alla condotta di Vodafone e pertanto la richiesta di indennizzo in esame può trovare accoglimento. In considerazione della circostanza lamentata dall'utente – e non contestata dall'operatore – relativa alla sospensione dei servizi voce e adsl sull'utenza n. XXXXXX524, che non legittima l'applicazione della riduzione invocata dall'operatore, deve riconoscersi il diritto alla corresponsione di un indennizzo proporzionato al disservizio subito dall'utente da computarsi in base al parametro previsto dall'art. 6, commi 1 e 2, del Regolamento indennizzi, raddoppiato ai sensi dell'art. 12, comma 2 del citato regolamento trattandosi di utenza di tipo "affari", da calcolarsi come segue: per il servizio voce, per i 43 giorni decorrenti dal 07.12.2014 (*dies a quo* determinato decurtando dall'08.10.2014 il termine di 60 giorni previsto dalla carta dei servizi Vodafone per l'attivazione) al 19.01.2015 (data in cui il servizio è stato realmente disponibile per l'uso da parte dell'utente), per l'importo complessivo di euro 430,00 (euro 5,00 X 43 giorni X 2) e per il servizio adsl per i 40 giorni decorrenti dal 07.12.2014 (*dies a quo* individuato secondo i medesimi parametri di cui sopra) al 16.01.2015 (data in cui il servizio è stato realmente disponibile per l'uso da parte dell'utente), per l'importo complessivo di euro 400,00 (euro 5,00 X 40 giorni X 2). L'importo complessivamente dovuto da Vodafone al predetto titolo in favore dell'utente è pari, pertanto, ad euro 830,00.

Per questi motivi, acquisito il parere preventivo di regolarità amministrativa del presente atto espresso dalla la Responsabile del Servizio dr.ssa Rita Filippini, 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.



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.6390

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 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 830,00 (ottocentotrenta/00) a titolo di indennizzo per la ritardata attivazione dei servizi.
3. 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 Rita Filippini

*Firmato digitalmente*

La Presidente

Prof.ssa Giovanna Cosenza



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.6390

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)