

Protocollo: vedi *segnatura.XML*

TITOLO	2015.1.10.4.1
	2017.1.10.21.234
LEGISLATURA	X

Il giorno 08 maggio 2018 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

e-mail 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 n. 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";

Viste le delibere Agcom n. 3/11/CIR, n. 50/11/CIR, n. 14/12/CIR, n. 24/12/CIR, n. 28/12/CIR, n. 34/12/CIR e n. 38/12/CIR;

Visto l'Accordo quadro sottoscritto il 28 novembre 2017 fra l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative e delle Regioni e delle Province autonome;

Vista la Convenzione per il conferimento e l'esercizio della delega di funzioni ai Comitati regionali per le Comunicazioni sottoscritta in data 28 dicembre 2017 dal Presidente della Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, dal Presidente della Regione Emilia-Romagna, dalla Presidente del Comitato regionale per le comunicazioni Emilia-Romagna;

Visti gli atti del procedimento;



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

e-mail 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 della Responsabile del Servizio dr.ssa Rita Filippini (NP.2018.1051);

Udita l'illustrazione svolta nella seduta del 08 maggio 2018;

CONSIDERATO QUANTO SEGUE

1. La posizione dell'istante

L'istante ha lamentato la mancata fornitura del servizio richiesto nei confronti della società Vodafone Italia X (di seguito Vodafone). In particolare, nell'istanza introduttiva del procedimento, l'istante ha dichiarato quanto segue:

- che la linea fissa oggetto di istanza era stata interrotta a causa di un contenzioso aperto con l'operatore Telecom Italia X (di seguito Telecom), poi risoltosi con il riconoscimento di ogni ragione all'istante;
- che il ricorrente si era rivolto all'operatore Vodafone sottoscrivendo un contratto per la medesima utenza in data 15.01.2015;
- che al fine di contenere le spese, l'istante accettava un contratto che comprendeva l'attivazione anche di una linea mobile;
- che, considerato separatamente, il costo della nuova linea mobile attivata era più elevato di quello che pagava in quel momento;
- che, nello specifico, rileva che la tariffa sarebbe convenuta solo se venivano attivate linea fissa e mobile insieme;
- che nonostante i numerosi solleciti la linea fissa non veniva mai attivata e solo in data 29.04.2015 veniva attivata la linea fissa di cui sopra con diverso operatore, nello specifico Telecom;
- che, lo studio professionale dell'istante rimaneva privo della linea fissa dal 15.01.2015 al 29.04.2015.

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

- a) risarcimento danni da quantificarsi in Euro 10.000,00 dato che la mancanza di attivazione della linea da parte di Vodafone ha provocato una consistente perdita della clientela, inoltre non poteva effettuare chiamate, inviare fax, accettare pagamenti POS



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

e-mail corecom@regione.emilia-romagna.it - PEC corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it

WEB www.assemblea.emr.it/corecom

e trasferire immagini TAC, oltre al fatto che l'istante ha dovuto affrontare costi maggiori per l'utenza mobile di quelli che pagava in precedenza;

- b) un indennizzo di Euro 3.960,00 per servizio voce ed Euro 3.960,00 per servizio internet per un totale di Euro 7.920,00.

2. La posizione dell'operatore

In via preliminare Vodafone rileva che la richiesta di danni da parte dell'istante esula dalle competenze dell'Autorità.

Inoltre, sostiene la carenza di prove concrete a sostegno dell'effettiva responsabilità dell'operatore, aggiungendo di aver regolarmente avviato la procedura di migrazione che, tuttavia, è stata scartata da Telecom con causale "codice di migrazione errato". Rileva altresì che la risorsa numerica è rimasta attiva presso Telecom la quale, presume, abbia continuato a fornire il servizio.

Conclude sostenendo l'insussistenza della responsabilità di Vodafone e che, sotto il profilo contabile e amministrativo, l'istante risulta disattivo e con un insoluto di Euro 365,11.

3. Motivazione della decisione

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

A. La domanda a) relativa alla richiesta di risarcimento danni da quantificarsi in Euro 10.000,00, deve essere rigettata in quanto la liquidazione del danno esula dalle competenze dell'Autorità, la quale, in sede di definizione delle controversie di cui alla delibera n. 173/07/CONS, è chiamata a verificare solo la sussistenza del fatto obiettivo dell'inadempimento e può disporre unicamente storni e liquidazione di indennizzi, ai sensi dell'articolo 19, comma 4, della citata delibera. Anche volendo interpretare la domanda quale richiesta di indennizzo, la documentazione allegata (il solo contratto) non consente di percorrere tale strada. Pertanto, la domanda relativa al risarcimento del danno non può trovare accoglimento in questa sede.

B. La domanda b) relativa alla richiesta di indennizzo deve essere accolta e rimodulata nel *quantum*. L'istante produce il contratto sottoscritto con Vodafone, in data 15.01.2015.



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

e-mail corecom@regione.emilia-romagna.it - PEC corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it

WEB www.assemblea.emr.it/corecom

Vodafone dichiara che la richiesta di migrazione è stata scartata dal gestore *donating*, con causale “*codice di migrazione errato*”. L’operatore però non da prova di aver informato o contattato l’utente per porre rimedio alla situazione e quindi consentire la migrazione della linea e la conseguente attivazione dei servizi: sul punto “*Va tuttavia sottolineato che il ruolo assegnato all’utente all’interno di tale procedura si esaurisce nella fase di avvio della stessa, di talché il buon esito di quest’ultima dipende in misura pressoché esclusiva dai suddetti operatori recipient e donating, cui sono rimesse tutte le verifiche e gli adempimenti tecnici necessari [...]*” e ancora “*Da quanto precede è possibile inferire l’esistenza di una speciale responsabilità degli operatori, funzionale al buon esito delle procedure di migrazione e posta a garanzia del diritto a migrare degli utenti. In concreto, tale responsabilità si traduce nell’adozione di uno standard di diligenza rafforzato, da cui discende la necessità di implementare misure e cautele idonee a garantire che il favor espresso dal legislatore nei confronti del diritto di migrazione non si traduca in una mera petizione di principio* (delibera Corecom Lazio DL/27/16/CRL/UD). L’operatore rileva anche che la linea è rimasta presso il precedente gestore e che si presume che lo stesso sia rimasto attivo con quest’ultimo, ancorché l’istante aveva già dichiarato che sussistessero problemi di funzionalità con il precedente operatore, per cui pare evidente che la linea fosse sospesa. Per tale ragione si riconosce un indennizzo ex art. 4 comma 1 e art. 12 comma 2 del Regolamento Indennizzi, dal 25.01.2015 (termine già aggiunto dei 10 giorni previsti dalla delibera n. 274/07/CONS nelle procedure di migrazione) e fino al 29.04.2015, così per complessivi 86 giorni e complessivi Euro 1.290,00 (Euro 7,50 x 86 giorni x 2).

Per questi motivi, acquisito il parere preventivo di regolarità amministrativa del presente atto espresso dalla 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

e-mail corecom@regione.emilia-romagna.it - PEC corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it

WEB 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 1.290,00 (milleduecentonovanta/00) a titolo di indennizzo per la ritardata migrazione (Euro 7,50 x 86 giorni x 2).

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 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

e-mail corecom@regione.emilia-romagna.it - PEC corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it

WEB www.assemblea.emr.it/corecom