

Protocollo: vedi *segnatura.XML*

TITOLO	2015.1.10.4.1
	2016.1.10.21.279
LEGISLATURA	X

Il giorno 31 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 CONTROVERSA 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. 1/11/CIR, n. 69/11/CIR, n. 123/11/CIR, n. 120/12/CIR e n. 126/12/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 delle 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.2018.1279);

Udita l'illustrazione svolta nella seduta del 31 maggio 2018;

CONSIDERATO QUANTO SEGUE

1. La posizione dell'istante

L'istante, titolare di una linea fissa e ADSL privata, lamenta un prolungato disservizio che si è articolato prima in un malfunzionamento della linea voce e successivamente si è aggiunto anche il malfunzionamento della linea ADSL relativamente ai servizi forniti dalla società Vodafone Italia X (di seguito Vodafone).

In particolare, nell'istanza introduttiva del procedimento l'istante ha dichiarato quanto segue:

- che dal 26.11.2015 al 18.12.2015 è stata distaccata la linea voce senza alcun preavviso da parte dell'operatore e che solo a seguito di numerose segnalazioni, la stessa è stata ripristinata;
- che in data 30.12.2015 la linea ha subito un nuovo distacco, ripristinato l'11.03.2016 solo in seguito all'esperimento del provvedimento GU5 (dell'8.02.2016);
- che in data 27.04.2016 l'utente ha subito un nuovo definitivo distacco e nonostante l'esperimento di un ulteriore provvedimento GU5 in data 5.05.2016, la linea (sia voce, sia ADSL) non risultava funzionante;
- che tutte le fatture sono state sempre state pagate e che l'operatore ha erroneamente attivato procedure di recupero credito per il saldo della fattura n. 23740419055 del 15.11.2015 che è stata invero regolarmente pagata.

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

- a) indennizzo per il distacco della linea voce dal 26.11.2015 al 18.12.2015;
- b) indennizzo per il distacco della linea voce e ADSL dal 30.12.2015 al 11.03.2016 e dal 27.4.2016 ad oggi;
- c) indennizzo per mancata risposta a reclamo;



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

- d) rimborso delle fatture relative ai mesi di novembre/dicembre 2015 e gennaio/febbraio 2016 per il distacco della linea voce e rimborso delle fatture emesse in corso di distacco della linea ADSL oltre che storno di quanto pagato;
- e) indennizzo per tutti i disagi e danni patiti e sofferti.

2. La posizione dell'operatore

L'operatore contesta integralmente quanto lamentato dall'istante affermando l'assoluta carenza probatoria a sostegno delle domande di parte istante e rilevando che le copie degli avvenuti pagamenti sono state prodotte solo in un momento successivo ad opera di Federconsumatori. Le domande sono dunque ritenute infondate ed inammissibili ai sensi dell'art. 2697 c.c.. L'operatore rileva inoltre che la posizione amministrativa e contabile risulta corretta e l'utenza attiva.

3. Motivazione della decisione

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante devono essere parzialmente accolte per le ragioni di seguito illustrate.

A) Le domande a) relativa all'indennizzo per il distacco della linea voce dal 26.11.2015 al 18.12.2015 e b) relativa all' indennizzo per il distacco della linea voce e ADSL dal 30.12.2015 al 11.03.2016 e dal 27.4.2016 alla data di udienza di definizione, vengono trattate congiuntamente e sono da accogliere parzialmente. Relativamente al lamentato disservizio, occorre rilevare che lo stesso è stato più volte lamentato all'operatore attraverso l'invio di reclami prodotti in atti (fax del 10.02.2016, del 02.03.2016 e del 27.04.2016), oltre che attraverso la proposizione di due procedimenti GU5 (uno in data 08.02.2016 e l'altro in data 05.05.2016). L'operatore non ha eccepito nulla a prova contraria, relativamente al riferito disservizio, motivando genericamente la richiesta di non riconoscimento delle domande dell'istante e peraltro non addentrandosi nel merito dei distacchi dell'utenza, che non vengono minimamente giustificati (a differenza dell'utente che produce varie segnalazioni sul punto, tutte munite di ricevuta). Come più volte affermato dalla presente Autorità *“sussiste la responsabilità dell'operatore qualora, a fronte di un disservizio lamentato dall'utente, questi non provi di aver gestito il disservizio nelle*



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

tempistiche previste dal contratto, né tantomeno che lo stesso sia dipeso da cause a lui non imputabili. In tema di riparto dell'onere della prova è possibile richiamare la sentenza delle Sezioni Unite della Corte di Cassazione del 30.10.2001 n. 13533, con la quale è stato ribadito che nel caso in cui sia dedotto l'inesatto adempimento di un'obbligazione, il creditore della prestazione, oltre a provare la fonte del rapporto, può limitarsi alla semplice deduzione dell'inesattezza dell'adempimento, mentre l'onere di provare il contrario grava sul debitore." (delibera Agcom n. 1/11/CIR, in senso conforme, *ex multis*, delibera n. 120/12/CIR).

Appare dunque chiaro come, nel caso di specie, le allegazioni di parte istante debbano considerarsi fondate e le relative domande debbano essere parzialmente accolte relativamente al secondo e terzo distacco. Invero per il distacco dal 26.11.2015 al 18.12.2015 non vi è depositato in atti alcun reclamo e alcuna richiesta di provvedimento provvisorio presso il Corecom. Sul punto la delibera n. 69/11/CIR, nonché unanime orientamento dell'Autorità in materia, ha ritenuto che *"non è possibile affermare la sussistenza della responsabilità dell'operatore per malfunzionamento della linea qualora l'utente non provi di aver inoltrato, prima di rivolgersi all'Autorità, un reclamo all'operatore. Infatti, in assenza di un reclamo, il gestore non può avere contezza del guasto e non può, quindi, provvedere alla sua risoluzione"*. Per il malfunzionamento relativo al periodo 30.12.2015 all'11.03.2016 il primo reclamo è del 10.02.2016, con precedente richiesta di provvedimento temporaneo dell'08.02.2016 Per tale motivo deve essere riconosciuto un indennizzo unitario di Euro 7,50 *pro die* per il periodo compreso dal 08.02.2016 all'11.03.2016 per complessivi 32 giorni e complessivi Euro 240,00, in applicazione dell'art. 4 comma 1 del Regolamento Indennizzi. Per il periodo successivo alla data della conciliazione, ossia dal 27.04.2016 (data del reclamo) al 6.09.2016 (data di udienza GU14, in pendenza di procedura GU5 presentato in data 05.05.2016) si reputa riconoscere un indennizzo unitario di Euro 7,50 *pro die* per il periodo compreso dal 27.04.2016 (data del reclamo) al 6.09.2016 per complessivi 132 giorni e complessivi Euro 990,00 in applicazione dell'art. 4 comma 1 del Regolamento Indennizzi. Infatti nonostante la richiesta sia riferita ad un periodo successivo al deposito di UG ed alla relativa udienza di conciliazione, trova applicazione quanto stabilito dal parere Agcom del 05.02.2018, intervenuto per chiarire quando il disservizio lamentato dell'utente può essere tenuto conto in sede di definizione della controversia anche se non sia già stato oggetto di preventiva conciliazione statuendo che il disservizio deve



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

“ritenersi conseguenziale alla questione ab origine oggetto di controversia” come nel caso in oggetto.

B) La domanda d) relativa al rimborso delle fatture emesse in corso di distacco della linea ADSL oltre che lo storno di quanto pagato deve essere accolta. L’operatore è tenuto a rimborsare i canoni relativi ai periodi 08.02.2016 (data provvedimento temporaneo) – 11.03.2015 e 27.04.2016 (data reclamo) – 06.09.2016 (data udienza di definizione).

C) La domanda di cui al punto c) relativa all’indennizzo per mancata risposta a reclamo viene accolta. Come già più volte affermato dall’Autorità Garante sul punto rileva quanto disposto dell’articolo 8, comma 4, della delibera Agcom n. 179/03/CSP (nonché del successivo articolo 11, comma 2, della medesima delibera), secondo cui, in caso di reclamo, il gestore deve fornire una risposta adeguatamente motivata entro il termine indicato nel contratto, e comunque non superiore a 45 giorni, utilizzando altresì la forma scritta qualora il reclamo sia rigettato (ex multis, sul punto, delibere Agcom di cui ai nn. 123/11/CIR e 126/12/CIR). Nel caso di specie, a fronte della documentazione dei reclami presentata in atti dall’utente, stante il silenzio dell’operatore sul punto e nulla eccepito o provato in senso contrario in memoria di costituzione, il richiesto indennizzo per mancata risposta al reclamo viene riconosciuto a far data dal 10.02.2016 al 04.04.2016 (data dell’udienza di conciliazione) per un totale di 54 giorni, ai quali vanno sottratti i 45 giorni di termine disponibile per la risposta a reclamo, così per complessivi 9 giorni indennizzabili, applicando Euro 1,00 *pro die* così per complessivi Euro 9,00, ai sensi dell’art. 11 del Regolamento Indennizzi.

D) La domanda di cui al punto e) relativa alla richiesta di indennizzo per tutti i disagi e danni patiti e sofferti, non trova accoglimento.

La generica richiesta di indennizzo per il disagio subito non può trovare specifico ristoro sia per la genericità, sia perché ascrivibile ad una domanda di risarcimento per il danno patito. Esula dal potere riconosciuta alla presente Autorità quello di riconoscere risarcimenti e/o indennizzi diversi e non previsti dal Regolamento approvato con delibera n. 73/11/CONS, art. 19 comma 4.



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

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 del sig. XXX nei confronti della società Vodafone Italia X per le motivazioni di cui in premessa.
2. La società Vodafone Italia X è tenuta a rimborsare i canoni relativi ai periodi 08.02.2016 (data provvedimento temporaneo) – 11.03.2015 e 27.04.2016 (data reclamo) – 06.09.2016 (data udienza di definizione) per le motivazioni di cui al capo B) e pagare nei confronti dell'istante i seguenti importi, maggiorati degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza:
 - I. Euro 1.230,00 (milleduecentotrenta/00) a titolo di indennizzo per l'indebita sospensione della linea voce e DSL dal 08.02.2016 all'11.03.2016 e dal 27.04.2016 al 6.09.2016, per complessivi 164 giorni (32+132) (Euro 7,50 x 164 giorni), per le motivazioni di cui al capo A);
 - II. Euro 9,00 (nove/00) a titolo di indennizzo per la mancata risposta a reclamo, per i reclami del 10.02.2016 e 27.04.2016, per complessivi 9 giorni (Euro 1,00 x 9 giorni), per le motivazioni di cui al capo C).
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.



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

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