

Protocollo: vedi *segnatura.XML*

TITOLO	2015.1.10.4
	2016.1.10.21.543
LEGISLATURA	X

Il giorno 31/5/2018 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. 051 527.7628

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";

Vista la Determinazione Corecom Toscana 8/12;

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 dell'Autorità per le garanzie nelle Comunicazioni, dal Presidente della Regione Emilia Romagna, dalla Presidente del Comitato regionale per comunicazioni Emilia - Romagna"

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 della Responsabile del Servizio dr.ssa Rita Filippini (NP.2018.1299);

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

CONSIDERATO QUANTO SEGUE

1. La posizione dell'istante

L'istante ha lamentato la mancata fornitura del servizio causa impossibilità di effettuare la migrazione nei confronti della società Vodafone Italia X che per brevità, nel prosieguo del presente atto, verrà denominata Vodafone. In particolare, nell'istanza introduttiva del procedimento e nel corso del procedimento stesso, con memoria allegata al GU14 prot. AL/2016/43177 del 16/09/2016 e successiva memoria di replica prot. AL/2017/17562 del 11/04/2017, l'istante ha dichiarato quanto segue:

- di avere accettato, a fine febbraio 2015, la proposta di Vodafone (di cui era già cliente) di passare alla Fibra con l'utenza n. 051XXX571, Internet e POS;
- il passaggio non avveniva per questioni di carattere tecnico e a partire dal 09/03/2015 Vodafone interrompeva il servizio di rete fissa, internet e POS con grave danno per l'attività aziendale;
- parte istante non riusciva neppure a passare ad altro operatore in quanto Vodafone impediva il passaggio del numero;

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

- a) indennizzo per ritardo nell'attivazione del servizio (9/3 -11/9/2015 giorni 184 - 3 servizi – euro 45/die - quantificato complessivamente in euro 8.280);
- b) indennizzo per mancata risposta al reclamo (fino al 2/9/2016 giorni 175 - euro 8/die – quantificato complessivamente in euro 1.400,00);
- c) indennizzo per mancata comunicazione impedimento (28/2 – 19/05/2015 – giorni 80 – 3 servizi – euro 45/die – quantificato complessivamente in euro 3.600,00);



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

- d) indennizzi per ostruzionismo al passaggio al nuovo operatore, per mancato invio di copia dei contratti e delle condizioni concluse, per mancato invio di duplicato della fattura AF08240/2015 nella misura ritenuta pertinente dal Corecom tenendo conto dei tre servizi;

2. La posizione dell'operatore

L'operatore Vodafone, con memoria prot AL/2017/17547 dell'11/04/2017 rileva la carenza di prove a sostegno della propria responsabilità. Richiama l'art. 9 delle Condizioni Generali di contratto che così recita "I servizi vengono erogati da Vodafone in base alle soluzioni tecniche e di rete disponibili al momento della conclusione del contratto" ed inoltre "nessuna responsabilità verso il Cliente è imputabile a Vodafone nei seguenti casi: imperfetta ricetrasmisione provocata da fonti esterne, interferenze, particolari condizioni atmosferiche od ostacoli; errata utilizzazione dei servizi da parte del Cliente, malfunzionamento del router e/o dei suoi accessori; utilizzo della SIM in apparato terminale non omologato e/o modificato irregolarmente, forza maggiore, guasti o in caso di manutenzione straordinaria, informandone il cliente. In caso di guasto alla rete dipendente da caso fortuito o forza maggiore o manutenzione straordinaria legata a fatti esterni eccezionali e non prevedibili, Vodafone potrà sospendere in ogni momento i servizi, in tutto o in parte, anche senza preavviso. In tali casi non sono imputabili a Vodafone perdite, danni o pregiudizi sofferti dal Cliente." Vodafone afferma che l'assenza di portante indicata nella relazione tecnica depositata dallo stesso utente, il quale era a conoscenza della problematica sin dal 19/05/2015, data della relazione, rientra tra le cause di forza maggiore indicate nella succitata norma. L'operatore cita inoltre una serie di pronunce Corecom che prevedono che l'operatore in caso di mancata fornitura del servizio per escludere la propria responsabilità debba dimostrare che gli impedimenti siano stati determinati da circostanze non imputabili allo stesso e che l'operatore abbia adeguatamente informato l'utente delle difficoltà incontrate nell'adempimento dell'obbligazione. Vodafone ritiene quindi che nel caso di specie non gli possano essere imputate inadempienze. Rietta ogni pretesa indennitaria dell'istante nonché ogni pretesa risarcitoria – esclusa espressamente dalla normativa AGCOM - Richiama infine la necessità, per mero tuziorismo difensivo, che l'eventuale indennizzo debba essere calcolato in maniera unitaria, citando al riguardo a numerose delibere Corecom.



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) Per quanto riguarda la richiesta di cui al punto a) di indennizzo per ritardo nell'attivazione del servizio, la stessa viene parzialmente accolta. Preliminarmente si rileva che il disservizio lamentato dall'utente non può essere qualificato come "ritardo nell'attivazione del servizio" ma quale "completa interruzione del servizio" in quanto dagli atti si rileva che parte istante, già cliente Vodafone, in seguito all'adesione ad una proposta di cambio di tecnologia per il servizio voce, servizi accessori ed internet ha subito la completa interruzione dei servizi e per la riattivazione si è rivolta ad altro operatore telefonico. E' tuttavia indirizzo costante Corecom che anche qualora l'utente abbia formulato in maniera inesatta le proprie richieste, la domanda deve comunque ritenersi ammissibile e procedibile in forza di quanto disposto dall'allegato A della delibera 276/13/CONS recante "Approvazione delle linee guida in materia di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche" al cui punto III.1.2 "Contenuto e qualificazione delle istanze" si prevede che "in un'ottica di tutela dei contraenti più deboli e nel rispetto delle finalità delle procedure di risoluzione stragiudiziale delle controversie, le istanze inesatte, ogni qualvolta sia possibile, devono essere interpretate secondo il loro significato più logico e pertinente rispetto alla questione da esaminare" (cfr. Corecom Toscana Determinazione 8/12). A fronte della doglianza de qua, l'operatore, non fornisce prova né dell'esistenza di una causa di forza maggiore che abbia impedito il cambio di tecnologia né che parte istante fosse a conoscenza che gli impedimenti tecnici riscontrati non potessero essere risolti. La risposta fornita dall'operatore Vodafone in data 11/05/2015 alla richiesta di riattivazione della linea inviata da questo Corecom a seguito di presentazione del modello GU5 parla di "dovute verifiche tecniche al fine di poter procedere alla riattivazione della linea". A tale comunicazione non ne sono seguite altre. La relazione tecnica del 19/05/2015 depositata da parte istante in memoria e citata dallo stesso operatore, da cui si



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

rileva che i test di collaudo dell'impianto di fibra ottica hanno dato esito negativo nelle note - inserite all'interno della rubrica "informazioni squadra installatori- reca la seguente scritta: "No portante. Cliente disservito Dati/Voce. Escalation. Reclamo legale dall'11/5/2015. Sollecito assenza portante (N.d.R. segue una sigla ed un numero). Da tale relazione si rileva la sollecitazione – da parte degli stessi installatori incaricati da Vodafone - alla risoluzione del problema e non certo una definitiva presa d'atto da parte dell'utente dell'impossibilità di ottenere i servizi richiesti attraverso un cambio di tecnologia. Da ciò deriva il riconoscimento di parte istante di un indennizzo per l'interruzione dei servizi dal 30/04/2015 (data di presentazione del modello GU5 per la riattivazione dei servizi) al 10/09/2015 (data di passaggio ad altro operatore) per un totale di giorni 133 ai sensi del combinato disposto degli artt. 5 commi 1 e 4 e dell'art. 12 comma 2 del Regolamento indennizzi e così determinato: giorni 133 x 5 euro/die x 2 (voce e internet) x 2 (utenza business) = euro 2.660,00. Per l'interruzione del servizio POS, in quanto servizio accessorio e poiché parte istante non ha prodotti elementi che consentano il calcolo dell'indennizzo sulla base del canone mensile applicato ai sensi dell'art. 3 comma 4, l'indennizzo viene determinato in euro 100,00 tenuto conto della durata del disservizio. L'indennizzo complessivo viene quindi determinato in euro 2.760,00.

- b) Per quanto attiene la richiesta di cui al punto b) di indennizzo per mancata risposta al reclamo, la stessa non può essere indennizzata ex se in quanto parte istante ha prodotto 2 reclami del 17/04/2015 e del 30/04/2015 e fornisce prova di ricezione da parte di Vodafone del solo fax inviato il 30/04/2015, in coincidenza dell'instaurazione del contenzioso de qua in questo Corecom. La richiesta quindi si intende respinta
- c) Per quanto attiene la richiesta di cui al punto c) di indennizzo per mancata comunicazione impedimento, si ritiene che la stessa sia assorbita dalla richiesta - già indennizzata - di cui al precedente punto a) e viene quindi respinta.
- d) Per quanto attiene la richiesta di cui al punto d) di indennizzi per ostruzionismo al passaggio al nuovo operatore, per mancato invio di copia dei contratti e delle



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

condizioni concluse, per mancato invio di duplicato della fattura AF08240/2015 la stessa viene respinta in quanto trattasi di fattispecie di disservizio non indennizzabili in quanto non rientranti nelle previsioni del Regolamento Indennizzi.

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/accoglie 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 il seguente importo, maggiorato degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza:
 - I. euro 2.760,00 (duemilasettecentosessanta) a titolo di indennizzo per la interruzione del servizio per motivi tecnici: giorni 133 x 5 euro/die x 2 (voce e internet) x 2 (utenza business) = euro 2.660,00 + euro 100,00 per interruzione del servizio POS;
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.



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 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. 051 527.7628

email corecom@regione.emilia-romagna.it - PEC corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it

WEB www.assemblea.emr.it/corecom