

Protocollo: vedi *segnatura.XML*

TITOLO	2015.1.10.4.1
	2016.1.10.21.315
LEGISLATURA	X

Il giorno 19 giugno 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](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 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";

Vista la delibera Agcom n. 34/11/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 regionale 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;

Viste la relazione e la proposta di decisione della Responsabile del Servizio dr.ssa Rita Filippini (NP.2018.1453);



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

e-mail [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)

Udita l'illustrazione svolta nella seduta del 19 giugno 2018;

CONSIDERATO QUANTO SEGUE

## 1. La posizione dell'istante

L'istante ha lamentato una parziale fornitura del servizio, il ritardo nella fornitura del servizio, una fatturazione non giustificata e la mancata trasparenza contrattuale nei confronti della società Vodafone Italia S.p.A. (di seguito Vodafone). In particolare, nell'istanza introduttiva del procedimento, l'istante ha dichiarato quanto segue:

- che in data 29.05.2013 stipulava un contratto per telefonia fissa e adsl ma il servizio veniva erogato solo in data 01.10.2013;
- che, nelle more, l'operatore chiedeva all'istante numerosi adeguamenti tecnici, all'impianto elettrico, al router, di riconfigurazione e riprogrammazione, eseguiti in presenza di addetti dell'operatore stesso, che si sono verificati inutili, e che hanno comportato un esborso di oltre Euro 4.250,00;
- che i canoni sono stati fatturati già dal giugno 2013 quando il servizio non era ancora erogato e che tale mancanza ha causato gravi pregiudizi all'attività.

Nelle integrazioni evidenzia che il contratto sottoscritto denominato Rete Unica aveva un importo bimestrale di Euro 595,32 e che il passaggio all'operatore con tale specifica offerta scaturiva dalla necessità di far fronte ad un'importante attività sia di comunicazione che di supporto per l'accesso rete dati.

In particolare, che nello svolgimento della propria attività l'istante aveva la necessità di un aggiornamento quotidiano dei propri gestionali di vendita e magazzino ed in questo senso lamentava, fin da subito, la mancata attivazione della linea sia fissa che adsl. La procedura andava a buon fine solo in data 01.10.2013, e che nonostante ciò l'operatore ha fatturato i canoni per il periodo non goduto per un importo complessivo di Euro 1.200,48, di cui richiede rimborso.

A fronte di quanto sopra ribadisce la richiesta di interventi rivelatasi inutili per l'adeguamento dell'impianto, richiesti dall'operatore convenuto.



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

e-mail [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)

Richiede inoltre, in base alla delibera n. 73/11/CONS Euro 15,00 al giorno, in quanto utenza business, per 124 giorni di disservizio (dal 29.05.2013 al 01.10.2013) per complessivi Euro 3.600,00.

Inoltre, aggiunge la richiesta di indennizzo per mancata risposta al reclamo presentato in data 26.09.2013 mai riscontrato fino al 26.02.2016, per Euro 883,00.

In diritto sostiene che per costante giurisprudenza dell'Autorità, nel caso di attivazione dei servizi principali con ampio ritardo sussiste la responsabilità dell'operatore per inadempimento contrattuale. Il gestore per liberarsi dall'obbligo di risarcire il danno e/o esonero dell'indennizzo deve fornire non solo la prova che il ritardo è stato dovuto a problemi tecnici a lui non imputabili ma altresì di aver puntualmente comunicato le specifiche problematiche e i tempi di risoluzione. Per la quantificazione dell'indennizzo deve essere presa in considerazione la fattispecie nel suo complesso e le ripercussioni che in concreto possono essere derivate dall'inadempimento e le misure devono essere proporzionate per entrambe le parti. Nel caso di specie è indubbio che il gestore abbia attivato il servizio con grave ritardo comportando un serio pregiudizio per l'utente. Inoltre, specifica che, sempre per costante giurisprudenza dell'Autorità e sulla base della delibera n. 73/11/CONS, in caso di mancata erogazione del servizio o di grave malfunzionamento, all'utente è riconosciuto il diritto di vedersi rimborsare le somme che sono state illegittimamente fatturate.

L'istante sostiene quindi il suo diritto a vedersi riconoscere il rimborso dei canoni da giugno a settembre per Euro 1.190,64 a cui dovranno essere aggiunte le TCG per l'importo di Euro 361,48.

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

- a) il rimborso dei canoni versati fino al 01.10.2013 maggiorati degli interessi moratori;
- b) il rimborso degli importi per le spese sostenute per adeguamento impianto su espressa richiesta dell'operatore maggiorati degli interessi moratori;
- c) l'indennizzo per mancata erogazione del servizio per linea voce e adsl;
- d) l'indennizzo per mancata risposta ai reclami;
- e) l'indennizzo per spese legali.

## 2. La posizione dell'operatore



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

e-mail [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)

L'operatore convenuto conferma la correttezza dell'operato gestionale in relazione all'erogazione del servizio a favore dell'utente per le numerazioni oggetto del contratto. In particolare, evidenzia l'infondatezza delle richieste avanzate da parte ricorrente in quanto la scrivente ha operato nel pieno rispetto delle condizioni contrattuali ed evidenzia che nel periodo in cui l'istante lamenta l'assenza di servizio le numerazioni sia fisse che mobili hanno generato traffico, come da fatture che allega.

Aggiunge che il primo reclamo formale scritto, risulta essere datato 26.09.2013.

Nel merito eccepisce, relativamente alla richiesta di indennizzo, che in base all'art. 19 comma 4 della delibera n. 173/11/CONS, deriva l'inammissibilità di ogni richiesta avanzata a titolo di danno e evidenzia la genericità delle richieste avanzate.

Evidenzia inoltre che manca una qualsiasi imputazione ad una specifica norma del contratto, della carta servizi nonché delle delibere Agcom, come invece richiesto dalla delibera n. 173/07/CONS.

Conferma di aver mantenuto la linea attiva e correttamente funzionante sui propri sistemi.

Sotto il profilo amministrativo e contabile rileva che l'istante è disattivo e che risulta un insoluto pari ad Euro 872,43.

### **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. La domanda a) relativa alla richiesta di rimborso dei canoni versati fino al 01.10.2013 maggiorati degli interessi moratori, deve essere parzialmente accolta. L'istante deduce di aver stipulato un contratto con l'operatore in data 29.05.2013 e che fin da subito si sono verificati problemi sull'utilizzo delle linee e fino al 01.10.2013. L'operatore contesta il fatto che non sussistono reclami formali fino al 26.09.2013 e che pertanto l'operatore non era al corrente dei disagi. La tesi dell'operatore non può essere accolta in quanto l'istante (seppure con memoria di replica) produce verbali di intervento tecnico dai quali si evince che problemi di carattere tecnico si sono certamente manifestati sulla linea fissa e adsl, in particolare visionando i verbali in data 31.07.2013, 01.08.2013, 20.08.2013, 06.09.2013. Pertanto, l'onere incombente sull'istante deve reputarsi assolto. L'operatore, a sostegno delle proprie tesi, produce la fattura



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

e-mail [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)

n. AD11271594, evidenziando che è presente traffico in fattura, pertanto ribadisce che non può essere accolta la tesi dell'istante. A ben vedere il traffico evidenziato nella fattura è traffico mobile, ma il disagio lamentato dall'istante è sulla linea fissa e sul punto la stessa fattura non evidenzia traffico, ma solo canoni. Sul punto: *“alla luce dell’orientamento espresso dalla Suprema Corte (Cass. Civ., SS.UU. del 30 ottobre 2001, n. 13533) secondo il quale “...Anche nel caso in cui sia dedotto non l'inadempimento dell'obbligazione, ma il suo inesatto adempimento, al creditore istante sarà sufficiente la mera allegazione dell'inesattezza dell'adempimento (per violazione di doveri accessori..., ovvero per mancata osservanza dell'obbligo di diligenza, o per difformità quantitative o qualitative dei beni), gravando ancora una volta sul debitore l'onere di dimostrare l'avvenuto, esatto adempimento”* (delibera n. 34/11/CIR). Pertanto, deve essere disposto dall'operatore il rimborso delle fatture nella parte relativa ai canoni per servizio rete fissa e adsl con decorrenza 31.07.2013 (verbale di primo sopralluogo tecnico) e fino al 01.10.2013.

B. La domanda b) relativa alla richiesta di rimborso degli importi per le spese sostenute per adeguamento dell'impianto, deve essere rigettata. La documentazione presentata dall'istante nulla giustifica in punto alla richiesta che, peraltro, potrebbe essere assimilata ad una richiesta di risarcimento del danno. Vi è un solo documento, quello del 04.12.2013 che cita espressamente un intervento per predisposizione di rete telefonica, ma senza riportare la data dell'intervento. Essendo la data della fattura di molto successiva alla data della fine dei lamentati disagi (01.10.2013), non è possibile valutarla in senso positivo e coerente con la richiesta dell'utente.

C. La domanda c) relativa alla richiesta di indennizzo per mancata erogazione del servizio per linea voce e adsl, deve essere parzialmente accolta. L'istante infatti riferisce che il pacchetto Vodafone era composto da una VRU, come anche da documentazione allegata (verbale 08.08.2013), pertanto il suddetto dispositivo prevede una linea principale e una serie di linee aggiuntive. In assenza di specifiche in punto alle linee, si reputa congruo indennizzare la linea principale per assenza di servizio e anche il servizio adsl, come già rappresentato al capo A), con decorrenza 31.07.2013 (verbale di primo sopralluogo tecnico) e fino al 01.10.2013, così per



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

e-mail [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)

complessivi 62 giorni, a cui applicare l'art. 5 comma 1 e l'art. 12 comma 2 del regolamento indennizzi, così per complessivi Euro 1.240,00 [Euro 5,00 x 62 giorni x 2 servizi (voce+adsl) x 2 – utenza business].

D. La domanda d) relativa alla richiesta di indennizzo per mancata risposta ai reclami, deve essere accolta. L'istante ha inviato reclamo in data 26.09.2013, depositato in atti seppure in assenza di cedolino di ricevimento. La circostanza è pacificamente ammessa dall'operatore con memoria GU14, il quale non produce idonea risposta. Tenuto conto dei 45 giorni dovuti per la risposta, il *dies a quo* per il riconoscimento dell'indennizzo si sposta al 10.11.2013 e fino all'udienza di conciliazione del 26.02.2016, per oltre 300 giorni. Pertanto, in applicazione dell'art. 11 comma 1 del regolamento indennizzi, si riconoscono Euro 300,00 a titolo di indennizzo per mancata risposta al reclamo.

E. La domanda e) relativa alla richiesta di indennizzo per spese legali deve essere accolta. Tenuto conto della presenza dell'istante in entrambe le sedi di udienza, si riconoscono Euro 100,00 a titolo di spese di procedura.

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.
2. La società Vodafone Italia X è tenuta a rimborsare i canoni relativi al servizio rete fissa sulle fatture emesse dal 31.07.2013 e fino al 01.10.2013 con contestuale ritiro della pratica di recupero del credito, pagare in favore dell'istante, oltre alla somma di Euro 100,00 (cento/00) per le spese di procedura, i seguenti importi, maggiorati degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza:



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

e-mail [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)

I. Euro 1.240,00 (milleduecentoquaranta/00) a titolo di indennizzo per la sospensione del servizio [Euro 5,00 x 62 giorni x 2 servizi (voce+adsl) x 2 – utenza business];

II. Euro 300,00 (trecento/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 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

e-mail [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)