

Protocollo: vedi *segnatura.XML*

TITOLO	2015.1.10.4.1
	2016.1.10.21.595
LEGISLATURA	X

Il giorno 28 giugno 2018 si è riunito nella sede di Viale Aldo Moro n. 44 il Corecom dell'Emilia-Romagna con la partecipazione dei componenti:

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 - 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";

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;

Viste la relazione e la proposta di decisione della Responsabile del Servizio dr.ssa Rita Filippini (NP.2018.1529);



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

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

WEB www.assemblea.emr.it/corecom

Udita l'illustrazione svolta nella seduta del 28 giugno 2018;

CONSIDERATO QUANTO SEGUE

1. La posizione dell'istante

L'istante ha contestato la mancata fornitura del servizio e la mancata portabilità, relativamente ai servizi erogati da parte della società Vodafone Italia X (di seguito Vodafone).

In particolare, nell'istanza introduttiva del procedimento e nel corso dell'audizione, l'istante ha dichiarato quanto segue nei riguardi della posizione:

- in relazione al contratto stipulato in data 28.09.2015 per accettazione del preventivo n. xxx800 con agente Vodafone, si lamentavano gravissime problematiche sulle linee sia dati che voce nonché sul passaggio dei numeri cellulari da Tim a Vodafone;

- che in particolare per quanto riguarda le linee di rete fissa e dati (fibra) si sono verificati problemi nel download degli aggiornamenti dei software dai siti Apple, in quei casi la linea si disconnetteva causando gravi e ingenti danni sia per la perdita di tempo che per il blocco di attrezzatura;

- che delle 4 linee cellulari al 15.12.2015 solo una linea era passata a Vodafone, mentre tre su quattro solo dal 16.12.2015 con l'impossibilità, ad oggi, di utilizzo di un cellulare e ciò risulta comprovato dall'intervento del 12.02.2016 in cui il tecnico ha certificato il "crach" nella connettività;

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

- a) ad oggi il rimborso di tutte le fatture pagate per l'importo di Euro 989,20;
- b) indennizzi previsti dalla carta servizi a fare tempo dal settembre 2015;
- c) risoluzione della fibra in esenzione costi.

Nelle memorie integrative e di replica del 14.04.2017 l'istante rammenta di aver inviato pec di reclamo in data 19.12.2015 per evidenziare tutte le problematiche emerse e evidenzia come, non avendo ottenuto riscontro, ricorreva al Corecom.

Ribadisce che la non operatività della linea risulta comprovata dall'intervento del 12.02.2016 in cui il tecnico ha certificato il "crach" nella connettività.



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

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

WEB www.assemblea.emr.it/corecom

Con ulteriore pec del 28.01.2016 si specificava che i disservizi si verificavano anche collegandosi con server non Apple e che analogo disservizio non si verificava con la fibra Telecom.

Aggiunge che stante l'impossibilità di lavorare, l'istante si vedeva costretto a sottoscrivere nuovo contratto con Bt Enia e Ehinnet, al fine di ovviare all'inadempienza di Vodafone.

Eccepisce quindi la posizione assunta dall'operatore, ribadendo il ritardo di un mese nell'attivazione del contratto sottoscritto in data 28.09.2015 per la prima linea, di quasi due mesi per la seconda e di quasi cinque mesi per la terza. Inoltre, riferisce che la quarta linea per cui era stata richiesta la migrazione è avvenuta solo molto tempo dopo l'ultima del 17.02.2016, riferibile al numero xxx208.

Chiede quindi in base a tali premesse un indennizzo pari ad Euro 1.205,00 sulla base dell'art. 6 e 12 della delibera n. 73/11/Cons per 132 giorni e ad Euro 2.845,00 per la quarta linea.

Pur riconoscendo a Vodafone di aver fatto diversi interventi per la verifica della problematica con riferimento alla connessione dati ricorda che con la pec del 28.01.2016 sollevava la problematica e conferma che ad oggi l'istante utilizza senza problemi le linee fibra successivamente attivate.

Sul fatto che Vodafone riconosca che l'utente sotto il profilo amministrativo è attivo e non esistano insoluti, concludendo per il rigetto delle richieste di indennizzo di storno o rimborso, eccepisce sul punto. Ad oggi infatti l'importo pagato per la linea fibra non funzionante è di Euro 1.926,31 come da estratto che allega. Inoltre, chiede l'indennizzo pari ad Euro 5,00 per ogni giorno dal 28.09.2015 al 20.04.2017 per complessivi Euro 2.845,00.

Sotto il profilo del mancato funzionamento della connessione dati l'indennizzo dovuto è quello dell'art. 5 della Delibera 73/11/Cons oltre all'art. 12 trattandosi di impresa commerciale.

2. La posizione dell'operatore

La società Vodafone, nella propria memoria, ha sostenuto la legittimità del proprio operato e l'inammissibilità e infondatezza delle domande avanzate dall'istante.

In merito e specifica quanto segue:

- che chiede che l'asserita tardiva migrazione in entrata di alcune linee mobili non venga valutata in quanto vaga;



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

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

WEB www.assemblea.emr.it/corecom

- rileva che la numerazione oggetto di istanza di conciliazione è unicamente la linea fissa xxx191
- rileva che le numerazioni mobili di cui si contesta la tardiva migrazione non vengono neanche indicate negli allegati depositati

In merito alle numerazioni mobili per mero scrupolo difensivo evidenzia che si trattava di 4 numerazioni, di cui attivate 3 con piano tariffario Zero Easy, ed evidenzia che in ogni caso secondo la delibera n. 73/11/Cons gli importi dovrebbero essere ridotti di un quinto trattandosi di ritardo nel cambio di operatore.

In merito ai problemi lamentati di connessione evidenzia come la linea sia regolarmente attiva e funzionante e che le verifiche effettuate hanno comunicato che non si rilevano problemi a seguito di intervento.

Nel dettaglio, evidenzia sia stata effettuata la sostituzione della Vodafone Station, l'installazione di AP per gestire i download e quindi installazioni firmware di debug per verificare a cosa fossero dovuti i lamentati crash. Alla luce di questi interventi gli eventuali problemi devono imputarsi ai sistemi del ricorrente.

Sotto il profilo amministrativo rileva che l'utente è attualmente attivo e non risultano essere presenti fatture insolute.

3. Motivazione della decisione

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte devono essere rigettate come di seguito precisato.

In via preliminare si rileva che l'istanza di definizione è rivolta esclusivamente alla numerazione xxx191, utenza fissa. Pertanto, essendo che l'indicazione della numerazione, in caso di più numerazioni, serve a delimitare il campo del disagio patito, anche a tutela del diritto dell'istante a vedersi garantito per le varie utenze, deve essere accolta la rimostranza dell'operatore in punto ai numeri mobili e pertanto la decisione verterà solo sul numero fisso.

A. La domanda a) relativa al rimborso di tutte le fatture pagate per l'importo di Euro 989,20 è da rigettare. Anche e qualora si volesse disporre uno storno parziale dell'insoluto,



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

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

WEB www.assemblea.emr.it/corecom

relativamente al disservizio lamentato di difficoltà di scaricamento dei download, va rilevato che codesta autorità è già intervenuta con diniego di provvedimento temporaneo (peraltro prodotto dall'istante), appurando che tale disservizio non è imputabile a Vodafone, pertanto nessuno storno può essere previsto. Le fatture prodotte, peraltro, riportano solo il numero di cellulare e non quello indicato in istanza xxxx191.

B. la domanda b) relativa alla richiesta di indennizzi previsti dalla carta servizi a fare tempo dal settembre 2015, è da rigettare. Per i medesimi motivi di cui al capo A) ed anche perché non è presente in atti alcun reclamo valido sulla linea xxxx191 per lamentare i disservizi subiti (il reclamo in atti del 19.12.2015 via pec riguarda sempre i servizi Apple e i telefoni mobili, di cui però non viene specificato quale sia quello oggetto di mancata portabilità). Sul punto vale la pena ricordare la giurisprudenza AGCOM che con delibera 179/03/CSP, ha specificato la funzione del "reclamo", definendolo: *"l'istanza con cui l'utente si rivolge direttamente all'organismo di telecomunicazioni per segnalare un disservizio, ovvero una questione attinente l'oggetto, le modalità o i costi della prestazione erogata"*. Anche relativamente ai servizi Apple, non può essere riconosciuto alcun indennizzo.

C. la domanda c) relativa alla richiesta di risoluzione della fibra in esenzione costi, è da rigettare. Premesso che non è presente in atti alcuna disdetta del servizio fibra prodotta dall'istante, la richiesta non è comunque accoglibile in quanto è richiesta l'imposizione di un obbligo di *facere*, che esula dal disposto dell'art. 19 comma 4 dell'Allegato A della delibera 173/07/CONS.

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

Rigetta 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 - 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

Rita Filippini

Firmato

Per la Presidente

La Vicepresidente

Marina Caporale



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

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

WEB www.assemblea.emr.it/corecom