

Protocollo: vedi *segnatura.XML*

TITOLO	2015.1.10.4
	2015.1.10.21.550
LEGISLATURA	X

Il giorno 9 febbraio 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

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](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 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. 529/09/CONS;

Vista la delibera Corecom Calabria 21/11;

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"



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.7628

email [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)

Visti gli atti del procedimento;

Viste la relazione e la proposta di decisione della Responsabile del Servizio dr.ssa Rita Filippini (NP.2018.297);

Udita l'illustrazione svolta nella seduta del 9 febbraio 2018;

CONSIDERATO QUANTO SEGUE

## 1. La posizione dell'istante

L'istante ha lamentato la parziale fornitura del servizio, la sospensione del servizio, fatturazioni non giustificate nei confronti della società Vodafone Italia X che nel prosieguo del presente atto per brevità verrà denominata Vodafone. In particolare, nell'istanza introduttiva del procedimento e nel corso dell'audizione, l'istante ha dichiarato quanto segue:

- di avere sottoscritto con un agente Vodafone un contratto denominato "Soluzione ufficio basic" relativamente alle utenze XXXXXX374, XXXXXX400; XXXXXX577 in data 17/02/2015 con migrazione da Telecom Italia. Tale contratto faceva parte di un "pacchetto" in cui venivano ricompresi anche il trasferimento in Vodafone di un'altra utenza fissa (con migrazione da Tiscali) cui veniva applicata la tariffa Seconda ADSL Sol Lavoro Relax e di un cellulare (con migrazione da H3G) cui veniva applicata la tariffa Piano Zero Maxi New. Il prezzo complessivo concordato era di euro 109,85 mensili;
- le esigenze prospettate dalla parte istante erano le seguenti:
  - necessità di utilizzare i 3 numeri XXXXXX374, XXXXXX400; XXXXXX577;
  - possibilità per il chiamante di selezionare lo studio (legale o commerciale);
  - rispondere alle telefonate esterne da ogni apparecchio telefonico;
  - trasferire le telefonate da e ad ogni apparecchio telefonico;
  - avere un telefono fisso e quattro cordless;
  - assenza di interruzioni del servizio telefonico ed internet;
  - disporre di una linea DSL con centralino;
  - disporre di una linea fax;



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.7628

email [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)

- in data 12/03/2015 l'agente Vodafone comunicava che la "Soluzione ufficio basic" non rispondeva alle esigenze prospettate dall'istante e proponeva l'adozione di "Soluzione Azienda" con un incremento del costo mensile di euro 60,00;
- la parte istante respingeva l'incremento del prezzo;
- nei giorni successivi venivano consegnati apparecchi telefonici che però non risultavano compatibili con la soluzione adottata e venivano quindi sostituiti la settimana successiva;
- in sede di installazione un tecnico SIRTE constatava l'errata consegna di tre telefoni fissi al posto del cordless e l'impossibilità di effettuare la selezione preliminare e trasferire le telefonate;
- in seguito alla sostituzione dei telefoni, un tecnico SIRTE provvedeva ad una modifica dell'impianto che però continuava a non rispondere integralmente alle esigenze della parte istante;
- la parte istante continuava quindi ad inviare sia a Vodafone che all'agente Vodafone comunicazioni relative al disservizio ed ai disagi subiti;
- in data 7 maggio 2015 l'agente Vodafone comunicava la volontà di sostituire la "Soluzione ufficio Basic" con la "Soluzione Azienda" a costi invariati, richiedeva però alla parte istante di provvedere al pagamento anticipato dell'apparecchiatura per un importo di euro 468,48, anche se precedentemente era stato concordato un pagamento rateizzato in 24 mensilità;
- in data 12/05/2015 la parte istante risultava irraggiungibile telefonicamente;
- in data 14/05/2015 i telefoni riprendevano a funzionare ma i sette computer presenti in studio non si collegavano più al server;
- la parte istante, in assenza di intervento di Vodafone, era costretta ad avvalersi di un professionista esterno che ripristinava la situazione. Il costo di questo intervento è stato di euro 390,00 oltre IVA (totale 475,80). Lo stesso veniva contestato a Vodafone che, nel frattempo, continuava a fatturare.



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.7628

email [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)

- In base a tali premesse, l'utente ha richiesto:
  - a) l'attivazione del servizio illustrato in occasione della sottoscrizione del contratto corrispondente al servizio "Soluzione Azienda" senza costi aggiuntivi;
  - b) il rimborso degli importi versati fino alla data di eliminazione delle cause di difettoso funzionamento (09/09/2015);
  - c) indennizzo dei danni subiti (euro 475,80 come da fattura per ripristino);
  - d) rimborso delle somme ingiustificatamente fatturate successive al 09/09/2015.

## 2. La posizione dell'operatore

Vodafone ritiene le richieste di parte istante inammissibili oltre che infondate. La richiesta di attivazione del servizio promesso è inammissibile per incompetenza dell'Autorità adita. La richiesta di rimborso degli importi versati fino alla data di eliminazione delle cause di difettoso funzionamento è infondata non sussistendo la prova di inadempimento del gestore e comunque l'utente ha usufruito del servizio erogato; la medesima richiesta è inoltre inammissibile in quanto indeterminata. La richiesta di indennizzo dei danni subiti è inammissibile in quanto la delibera 173/07/CONS esclude ogni pretesa risarcitoria. La richiesta di rimborso delle somme ingiustificatamente fatturate successive al 09/09/2015 è infine inammissibile in quanto non oggetto del tentativo di conciliazione e comunque si tratta di fatture regolari.

### 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 attiene la richiesta di attivazione del servizio illustrato in occasione della sottoscrizione del contratto corrispondente al servizio "Soluzione Azienda" senza costi aggiuntivi, la stessa non può trovare accoglimento. Tale richiesta esula infatti dal contenuto vincolato della pronuncia di definizione. Al riguardo occorre richiamare quanto previsto dall'articolo 19, comma 4, della delibera Agcom n. 173/07/CONS ai sensi del quale "l'autorità, con il provvedimento che definisce la controversia, ove



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.7628

email [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)

riscontri la fondatezza dell'istanza, può condannare l'operatore ad effettuare rimborsi di somme risultate non dovute o al pagamento di indennizzi nei casi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, nonché nei casi individuati dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità". Tale disposizione, unitamente alle indicazioni fornite dalla delibera Agcom n. 529/09/CONS, delimita e circoscrive il contenuto della pronuncia di definizione, da intendere come vincolato all'esclusiva possibilità per il Corecom di condannare l'operatore al rimborso (o allo storno) di somme non dovute e alla liquidazione di indennizzi (cfr. Delibera Corecom E.R. 23/12).

**b)** I punti b) e c) vengono tratti congiuntamente. Per quanto attiene la richiesta sub c) di indennizzo per i danni subiti, la stessa può trovare accoglimento. Pur palesandosi quale richiesta di risarcimento, in applicazione di un criterio di efficienza e ragionevolezza dell'azione, essa può essere interpretata come richiesta di accertamento di un comportamento illegittimo da parte dell'operatore e del conseguente diritto all'indennizzo, a prescindere dal nomen juris indicato dalla parte (cfr. delibera Agcom n. 529/09/CONS). La parte istante fornisce copiosa documentazione relativa al malfunzionamento del servizio, riscontrata dagli agenti Vodafone, a far data dal 21/04/2105 (data di ricezione della mail di Vodafone relativa all'attivazione del servizio) fino al 09/09/2015 (data in cui l'utente dichiara essere cessato il malfunzionamento). Viene quindi riconosciuto un indennizzo, ai sensi del combinato disposto degli artt. 5 comma 2 e 12 comma 2 del Regolamento indennizzi, così determinato: euro 2,50 x 2 (telefonia +internet) x 2 (utenza business) x 141 (giorni di disservizio) = euro 1.410,00. In conseguenza del riconoscimento dell'indennizzo per malfunzionamento del servizio, viene anche accolta la richiesta sub b) di rimborso degli importi versati fino alla data di eliminazione delle cause di difettoso funzionamento. Tenuto conto che gli importi di cui si chiede il rimborso sono inseriti in fatture relative ad un "pacchetto" in cui sono ricomprese anche altre numerazioni non oggetto della presente controversia, il rimborso dovuto da Vodafone è quello relativo alle somme pagate da parte istante relativamente alle



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.7628

email [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)

3 utenze interessate dalla controversia in oggetto a far data dal 21/04/2105 (data di ricezione della mail di Vodafone relativa all'attivazione del servizio) fino al 09/09/2015 (data in cui l'utente dichiara essere cessato il malfunzionamento);

- c) per quanto attiene la richiesta rimborso delle somme ingiustificatamente fatturate successive al 09/09/2015 la stessa non può essere accolta in quanto aggiuntiva rispetto a quanto richiesto in sede di presentazione di istanza di conciliazione e neppure oggetto di successiva integrazione, tenuto conto che l'udienza di conciliazione si è tenuta il 16/11/2015 (cfr. Corecom Calabria delibera 21/11).

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 già Vodafone Omnitel X per le motivazioni di cui in premessa.
2. La Società Vodafone Italia X è tenuta a rimborsare a parte istante le somme da questa pagate relativamente alle 3 utenze interessate dalla controversia in oggetto a far data dal 21/04/2105 (data di ricezione della mail di Vodafone relativa all'attivazione del servizio) fino al 09/09/2015 (data in cui l'utente dichiara essere cessato il malfunzionamento);
3. 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 1.410,00 (millequattrocentodieci/00) a titolo di indennizzo per il malfunzionamento del servizio [euro 2,50 x 2 (telefonia + internet) x 2 (utenza business) x 141 (giorni di disservizio) ].



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.7628

email [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)

4. 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. 051 527.7628

email [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)