

Protocollo: vedi *segnatura.XML*

TITOLO	2015.1.10.5.1
	2016.1.10.21.100
LEGISLATURA	X

Il giorno 13 marzo 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

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 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 Corecom Emilia-Romagna n. 6/10 e n. 4/12;

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 regionale 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

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.2018.524);

Udita l'illustrazione svolta nella seduta del 13 marzo 2018;

CONSIDERATO QUANTO SEGUE

1. La posizione dell'istante

Premesso che l'istante, titolare di un'utenza privata di rete fissa e ADSL con Fastweb X (di seguito Fastweb), riceveva una proposta contrattuale telefonica da parte di Vodafone Italia X (di seguito Vodafone) che accettava in data 24.05.2015 e che in seguito decideva di recedere dalla stessa in data 26.05.2015 inviando raccomandata a/r, preceduta da una chiamata al servizio clienti.

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

- che il diritto di recesso/ripensamento è stato tempestivamente esercitato nel pieno rispetto dell'art. 20 delle condizioni generali di contratto;
- che il 29.05.2015 l'operatore del 190 dice che la pratica è in attesa di lavorazione;
- che il 01.06.2015 la raccomandata di recesso è stata ricevuta, come da cartolina di ritorno in atti;
- che il 22.06.2015 l'utenza viene distaccata e i servizi voce, ADSL e fax legati alla linea XXXXXX347 non sono più fruibili;
- che l'operatore Fastweb comunica che il contratto risulta cessato perché Vodafone ha perfezionato la migrazione;
- che in data 23.06.2015 invia reclamo a mezzo pec a Vodafone per ottenere il ripristino della linea;
- che in data 29.06.2015 viene presentata istanza GU5 e formulario UG;
- che in data 28.07.2015 viene emesso provvedimento GU5 il quale intima a Vodafone di ripristinare l'utenza con l'operatore Fastweb;
- che ad oggi Vodafone non ha ancora ottemperato a tale ordine e le utenze risultano inattive.

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



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

- a) indennizzo per interruzione servizio voce dal 22.06.2015;
- b) indennizzo per interruzione servizio ADSL dal 22.06.2015;
- c) indennizzo per interruzione servizio fax dal 22.06.2015;
- d) indennizzo per interruzione servizio e-mail legata al provider Fastweb dall'8.07.2015;
- e) indennizzo per omessa interruzione della procedura di migrazione in ossequio al recesso esercitato dal 26.05.2015;
- f) indennizzo per la perdita della numerazione posseduta da oltre 30 anni;
- g) Euro 150,00 per spese di procedura.

2. La posizione dell'operatore

L'operatore sottolinea in primo luogo che in ottemperanza alle richieste dell'istante ha prontamente fornito il codice di migrazione necessario per il rientro in Fastweb, con lettera del 07.07.2015, ma non risultano ad oggi pervenute richieste di portabilità.

In data 28.10.2015 l'operatore ha scritto all'istante chiedendo conferma della volontà di procedere con la migrazione o con la disattivazione, ricomunicando il codice migrazione.

In ragione di questo, ritiene provata la bontà della propria condotta e chiede vengano integralmente respinte le domande di parte istante.

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 precisate.

A) Le domande di cui ai punti a), b), c) e d) vengono trattate congiuntamente e devono essere accolte.

Uniforme è l'orientamento dell'Autorità adita: *"In materia di ripartizione dell'onere della prova, deve richiamarsi quanto affermato dall'Agcom, al punto III.3.2. della delibera n. 529/09/CONS. In particolare, in base alla consolidata interpretazione giurisprudenziale dell'articolo 1218 c.c. "il creditore della prestazione, tipicamente l'utente, dovrà limitarsi a dedurre l'esistenza del contratto fra le parti ed il suo contenuto, mentre il debitore della prestazione, cioè l'operatore, dovrà fornire la prova del proprio adempimento, perché, in mancanza, l'inadempimento o*



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

l'inesatto adempimento denunciati saranno confermati". Pertanto, avendo l'utente assolto l'onere della prova e non avendo fornito l'operatore alcuna prova del proprio adempimento, si ritengono confermati i fatti denunciati dall'istante." (Corecom Emilia-Romagna delibera n. 4/12 in senso conforme ex multis delibera n. 6/10).

Appare non controversa e non contestata la dinamica dei fatti esposta dall'odierno istante che in un primo momento decide di sottoscrivere un contratto telefonico con Vodafone ma dopo 48 ore cambia idea ed esercita diritto di recesso, volendo restare con il proprio operatore Fastweb. Nella memoria di costituzione dell'operatore non viene fornita prova contraria e pertanto occorrono tutti gli elementi per il riconoscimento degli indennizzi richiesti.

Deve dunque essere riconosciuto un indennizzo per ogni servizio cessato ai sensi degli artt. 3 e 4 dell'allegato A alla delibera Agcom n. 73/11/CONS:

- per il servizio voce vengono riconosciuti Euro 7,50 *pro die* per complessivi 171 giorni (dal 22.06.2015 al 10.12.2015), per un totale di Euro 1.282,50 ex art. 4 comma 1 del regolamento indennizzi (Euro 7,50 x 171 giorni = 1.282,50);
- per il servizio ADSL vengono riconosciuti Euro 7,50 *pro die* per complessivi 171 giorni (dal 22.06.2015 al 10.12.2015), per un totale di Euro 1.282,50 ex art. 4 comma 1 del regolamento indennizzi (Euro 7,50 x 171 giorni = 1.282,50);
- per il servizio fax vengono riconosciuti Euro 1,00 *pro die* per complessivi 171 giorni (dal 22.06.2015 al 10.12.2015), per un totale di Euro 171,00 ex art. 4 comma 2 del regolamento indennizzi (Euro 1 x 171 giorni = 171,00);
- per il servizio e-mail si reputa che la domanda venga assorbita nel riconoscimento dell'indennizzo per la sospensione del servizio ADSL.

B) La domanda di cui al punto e) deve essere respinta.

Si precisa infine che la domanda di cui al punto e) relativa alla richiesta di indennizzo per omessa interruzione della procedura di migrazione, in ossequio al recesso, deve considerarsi assorbita nel merito dal riconoscimento degli indennizzi per la cessazione dei servizi voce, dati, fax e mail di cui sopra, e pertanto viene respinta.

C) La domanda di cui al punto f) deve essere accolta.



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

È da ritenersi fondata la richiesta di indennizzo formulata per la perdita della numerazione, sia perché l'istante ha fornito prova di possedere la stessa da oltre 10 anni, allegando copia di una fattura del 2003, sia perché sul punto nulla l'operatore ha eccepito a prova contraria.

Ai sensi dell'art. 9 del Regolamento Indennizzi viene liquidato un importo pari ad Euro 1.000,00 ex art. 9 comma 1 del regolamento indennizzi (Euro 100,00 annuo fino al limite massimo di Euro 1.000,00).

D) La domanda di cui al punto g) deve essere accolta, ma rimodulata nel *quantum*.

Per quanto concerne le spese di procedura, appare equo liquidare in favore della parte istante, ai sensi dell'articolo 19, comma 6, del Regolamento adottato con delibera Agcom n. 173/07/CONS, del 19 aprile 2007, l'importo di Euro 100,00 considerato che la stessa ha presentato istanza di conciliazione presso il Corecom e ha presenziato personalmente in sede di udienza.

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 le domande 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 pagare, oltre ad Euro 100,00 per spese di procedura, in favore dell'istante i seguenti importi, maggiorati degli interessi legali a decorrere dalla data della presentazione dell'istanza:
 - I. Euro 1.282,50 (milleduecentoottantadue/50) a titolo di indennizzo per i disservizi di cui al capo A) - (Euro 7,50 x 171 giorni complessivi di sospensione del servizio voce);
 - II. Euro 1.282,50 (milleduecentoottantadue/50) a titolo di indennizzo per i disservizi di cui al capo A) - (Euro 7,50 x 171 giorni complessivi di sospensione del servizio ADSL);
 - III. Euro 171,00 (centosettantuno/00/) a titolo di indennizzo per i disservizi di cui al capo A) - (Euro 1,00 x 171 giorni complessivi di sospensione del fax quale servizio accessorio);



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

IV. Euro 1.000,00 (mille/00) a titolo di indennizzo per i disservizi di cui al capo C) - (Euro 100,00 x 10 anni di detenzione della numerazione).

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

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

WEB www.assemblea.emr.it/corecom