

Protocollo: vedi *segnatura.XML*

TITOLO	2015.1.10.4
	2016.1.10.91
LEGISLATURA	X

Il giorno 30 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. 051 527.7628

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";

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. 051 527.7628

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)

Viste la relazione e la proposta di decisione della Responsabile del Servizio dr.ssa Rita Filippini (NP.2018.688);

Udita l'illustrazione svolta nella seduta del 30 marzo 2018;

CONSIDERATO QUANTO SEGUE

## **1. La posizione dell'istante**

L'istante lamenta il seguente problema nei confronti di Vodafone Italia X, dichiarando, nell'istanza introduttiva del procedimento e nel corso dell'audizione, quanto segue.

Su proposta di un agente Vodafone, in data 20.02.2015, sottoscrive un contratto relativo a:

- Trasloco di due utenze, fisso e fax, presso altra sede, di proprietà dello stesso istante;
- Intestazione presso la nuova sede di un centralino telefonico per la gestione delle due utenze.

Dopo la sottoscrizione del contratto, le utenze telefoniche oggetto di trasloco risultano integralmente non funzionanti e, quindi, non utilizzabili, comportando disagi e perdite economiche per la società, essendo i clienti e i fornitori impossibilitati a contattarla.

L'istante, al riguardo, è addirittura costretto ad utilizzare telefoni mobili per effettuare telefonate in uscita.

L'operatore viene, invano, ripetutamente informato di tali problematiche, sia tramite call center sia tramite invio di mail.

In data 15 ottobre 2015, stante il perdurare delle problematiche descritte, l'utente inoltra formale reclamo, nel quale, tra l'altro, si evidenzia che nessun centralino è mai stato consegnato né configurato né installato, reclamo cui non viene fornito alcun riscontro da parte dell'operatore.

In data 15 febbraio 2016, l'istante deposita presso il Corecom istanza per richiedere un provvedimento temporaneo di immediata riattivazione del servizio telefonico (GU5).



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)

Con provvedimento in data 7 marzo 2016 il Corecom dispone che Vodafone provveda al recupero e alla riassegnazione delle due utenze entro 5 giorni.

Con memoria in data 9 marzo 2016, Vodafone riconosce che i due numeri di utenza telefonica sono stati cessati in Telecom a giugno 2015 e che non sono recuperabili da parte di Vodafone. L'istante provvede dunque a contattare Telecom apprendendo che le due numerazioni non sono più recuperabili.

In base a tali premesse, l'utente richiede:

- a) Indennizzo per ritardato trasloco utenze: euro 10.710,00 per 357 gg. di ritardo (euro 5.355,00 cadauna);
- b) In subordine, indennizzo per sospensione o cessazione dei servizi: euro 10.710,00 per 357 gg. di sospensione (euro 5.355,00 cadauno);
- c) In ulteriore subordine, indennizzo per malfunzionamento dei servizi: euro 7.140,00 per 357 gg. di disservizio (euro 3.570,00 cadauno);
- d) Indennizzo per perdita numerazioni: euro 8.000,00 (euro 4.000,00 cadauna);
- e) Rimborso somme corrisposte per i servizi di rete fissa: euro 1.161,90;
- f) Mancata risposta reclamo: euro 120,00
- g) Rimborso spese: euro 300,00.

## 2. La posizione dell'operatore

Con memoria in data 18.03.2016, l'operatore, in merito alla ricostruzione dei fatti eseguita dalla controparte e alle richieste dalla stessa avanzate, evidenzia quanto segue.

Innanzitutto, si rileva la carenza di prove a sostegno dell'effettiva sussistenza di responsabilità di Vodafone in relazione all'asserito mancato trasloco delle due linee. Si sottolinea, al contrario, la correttezza dell'operato gestionale della medesima, la quale ha regolarmente avviato la procedura di attivazione dei servizi richiesti dall'istante.

Si precisa che l'istante ha sottoscritto una proposta di abbonamento adsl e fibra e non già un formale modulo di trasloco.



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)

Inoltre, come previsto dall'art. 9 delle Condizioni Generali di Contratto, "I servizi vengono erogati da Vodafone in base alle soluzioni tecniche e di rete disponibili al momento di conclusione del contratto".

Pertanto, in virtù dell'impossibilità tecnica riscontrata, non imputabile a Vodafone, in data 11-15.06.2015, le utenze in oggetto sono rientrate in Telecom Italia.

Nessuna responsabilità, dunque, può essere ravvisata nell'operato gestionale di Vodafone, avendo la stessa provveduto ad avviare regolarmente la procedura di attivazione richiesta dall'istante, con successiva esportazione delle numerazioni in Telecom.

Si deve, inoltre, aggiungere che il reclamo inoltrato dall'istante risulta essere stato ricevuto da Vodafone solo ad ottobre 2015, a fronte della richiesta effettuata nel febbraio 2015 e, quindi, ben otto mesi prima.

L'operatore, pertanto, ribadisce di contestare le affermazioni dell'utente, avendo compiuto quanto di spettanza in relazione alle richieste.

Si evidenzia, poi, che una delle due utenze in oggetto è, comunque, relativa al servizio fax, da considerarsi, come da normativa di settore, "servizio accessorio" in quanto correlato a quelli di accesso alla rete di comunicazione, e, pertanto, indennizzabile ai sensi dell'art. 3, comma 4, della Delibera AGCOM 73/11/CONS.

Per ciò che concerne il presunto ritardo nel trasloco, ribadita la correttezza dell'operato di Vodafone, si precisa che l'eventuale indennizzo, afferente esclusivamente la numerazione fissa voce, qualora vi fosse, dovrebbe, comunque, essere calcolato sino all'11.06.2015, data del rientro in Telecom della medesima, detratto il termine di 60 gg. a disposizione del gestore per effettuare l'attivazione richiesta.

Si richiede, quindi, il rigetto delle richieste avanzate a titolo di indennizzo ex artt. 3 e 12 (ritardo trasloco), ma anche di quelle, in subordine, ex artt. 4 e 12 e 5 e 12, che si porrebbero quali duplicati della prima.

In relazione, infine, all'asserita perdita delle numerazioni, si rappresenta che l'istante non ha depositato la documentazione attestante la data iniziale di loro possesso, tale da giustificare la



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)

richiesta di indennizzo avanzata; a ciò si aggiunga, come detto, che le due numerazioni sono rientrate in Telecom e, dunque, la lamentata perdita non risulta essere avvenuta.

Sotto il profilo amministrativo e contabile, si precisa che l'utente è attualmente attivo e che non risultano fatture insolute.

### **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.

Le richieste di indennizzo e rimborso di cui alle lettere a) (indennizzo per ritardo trasloco utenze), d) (indennizzo per perdita numerazioni) ed e) (rimborso somme corrisposte per i servizi di rete fissa) possono essere trattate congiuntamente e trovano parziale accoglimento per i seguenti motivi.

Posto, innanzitutto, che non grava sull'istante l'onere di provare l'inadempimento dell'operatore, incumbendo, invece, su quest'ultimo, a fronte della allegazione del contratto e della deduzione dell'inadempimento, la dimostrazione dell'esatto adempimento o, al contrario, dell'impossibilità sopravvenuta della prestazione per causa a lui non imputabile, va rilevato, così come riportato nella seconda memoria dell'istante in data 25 marzo 2016, che Vodafone afferma di avere operato correttamente e di avere avviato, senza, peraltro, specificare quando, la procedura di attivazione, senza, anche in tal caso, specificare a cosa ci si riferisse, trattandosi di trasloco di linee, e, soprattutto, senza fornire prove a sostegno di tutto ciò, così da avvalorare il fatto che il suddetto trasloco non sia, in realtà, mai avvenuto e che le due numerazioni, oltre che inutilizzabili, siano anche andate perse.

In merito a quanto affermato dall'operatore rispetto alla sottoscrizione, da parte dell'istante, di una proposta di abbonamento adsl e fibra e non già di un formale modulo di trasloco, va rilevato che, già nella stessa documentazione prodotta da Vodafone, risulta, in realtà, chiaramente visibile la dicitura "trasloco linee", a nulla rilevando, pertanto, che il modulo prodotto da quest'ultimo non costituisca un formale modulo di trasloco: l'istante si è limitato a sottoscrivere



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)

quanto presentato dall'operatore, evidenziando l'oggetto della prestazione ("trasloco linee").  
Qualsiasi errore in merito è da imputare, dunque, a Vodafone.

L'unica dimostrazione prodotta, al riguardo, dall'operatore è, invece, riferita al fatto che le richieste di trasloco sono state trattate con priorità bassa.

In merito, poi, all'impossibilità tecnica di traslocare le linee, riferita da Vodafone (rispetto ad un'offerta da quest'ultimo, tra l'altro, proposta all'istante) e alla non imputabilità ad esso di alcuna responsabilità in merito, tale affermazione, anche in tal caso, risulta generica e non suffragata da prove, non risultando mai specificato di quale impossibilità tecnica si trattasse, e, comunque, mai oggetto di comunicazione all'istante.

Erronea appare anche la ricostruzione fornita dall'operatore circa il computo del termine per il calcolo dell'indennizzo relativo al ritardo nel trasloco delle utenze, a nulla rilevando che le due numerazioni siano rientrate in Telecom l'11 giugno 2015, circostanza, infatti, mai acconsentita, né, tantomeno, richiesta dall'istante; tra l'altro, a seguito di numerose richieste, da parte di quest'ultimo, di rientrare in possesso delle proprie linee, Vodafone non risulta, al riguardo, essersi mai attivata per riottenerle. Va aggiunto, infine, che risulta Telecom abbia comunicato all'istante di non potergli più riassegnare le due linee, risultando, dunque, la perdita, contrariamente a quanto sostenuto da Vodafone, certa e definitiva, e ad esso imputabile.

Infine, l'istante conferma di avere pagato le fatture ricevute da Vodafone, nell'attesa che una soluzione venisse fornita ai lamentati disservizi; al contrario, l'operatore ha continuato ad addebitare costi per servizi non esistenti e, quindi, non utilizzati.

Ciò premesso:

- a) si ritiene, pertanto, di riconoscere l'indennizzo per ritardato trasloco utenze di cui all'art. 3, comma 1, della Delibera AGCOM n. 73/11/CONS, ammontante ad euro 9.720,00 (euro 7,50 x 324 gg. di ritardo (dal 21 aprile 2015, data di scadenza dei 60 gg. a disposizione dell'operatore per effettuare l'attivazione richiesta, decorrenti dalla sottoscrizione del contratto, al 9 marzo 2016, data di comunicazione all'istante, a seguito di GU5, da parte di Vodafone, della impossibilità di recupero delle numerazioni, in quanto cessate in Telecom) x 2 (due linee, entrambe servizi non accessori, contrariamente a quanto sostenuto dall'operatore in merito alla linea fax, il quale, peraltro, non richiama alcuna specifica



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)

normativa a supporto di tale affermazione; cfr., fra le altre, delibera 91/2015 Co.Re.Com. E-R) x 2 (utenze “affari”). Tra l’altro, l’operatore risulta non avere rispettato neppure gli oneri informativi di cui all’art. 3, comma 2, della succitata Delibera, essendosi limitato, come sopra riportato, a giustificazione del mancato trasloco delle linee, a richiamare una presunta impossibilità tecnica, genericamente descritta e, comunque, mai oggetto di comunicazione all’istante.

- b) si ritiene, invece, di non riconoscere l’indennizzo per perdita delle numerazioni di cui all’art. 9, comma 1, della Delibera AGCOM n. 73/11/CONS, non avendo la parte istante depositato alcuna documentazione idonea a dimostrare la data iniziale di possesso delle stesse, tale da supportare la richiesta di indennizzo avanzata (euro 8.000,00);
- c) neppure si ritiene di riconoscere il rimborso delle somme asseritamente corrisposte per presunti servizi di rete fissa, ammontanti ad euro 1.161,90, il cui effettivo pagamento, per di più, non risulta adeguatamente documentato da parte dell’istante.

La richiesta di indennizzo per mancata risposta al reclamo (lett. f)), di cui all’art. 11 della Delibera AGCOM n. 73/11/CONS, può essere accolta e quantificata in euro 18,00 (euro 1,00 x 18 gg., decorrenti dalla scadenza dei 45 gg. successivi alla proposizione del reclamo in data 15/10/2015 fino allo svolgimento dell’udienza di conciliazione in data 16/12/2015).

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 n. 173/07/CONS, del 19 aprile 2007, l’importo di euro 100,00 (cento/00) considerato che la stessa non ha presenziato personalmente all’udienza di conciliazione e a quella di definizione.

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



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)



1. Accoglie parzialmente l'istanza di XXX nei confronti di Vodafone Italia X per le motivazioni di cui in premessa.
2. Vodafone Italia X è tenuta a 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:
  - I. euro 9.720,00 (novemilasettecentoventi/00) a titolo di indennizzo per ritardato trasloco utenze di cui all'art. 3, comma 1, della Delibera AGCOM n. 73/11/CONS;
  - II. euro 18,00 (diciotto/00) a titolo di indennizzo per mancata risposta al reclamo.
3. 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)