

Protocollo: vedi *segnatura.XML*

Tit. 2017.1.10.21.60

OGGETTO: Definizione controversia XXX / Vodafone Italia X

La Responsabile del Servizio

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;

Viste 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 Calabria n. 45/11 e n. 49/11;



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 527.6370 - 527.7664 - Fax 051 527 5059

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

WEB www.assemblea.emr.it/corecom

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;

CONSIDERATO QUANTO SEGUE

1. La posizione dell'istante

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

In data 27.04.2015 sottoscrive con Vodafone un contratto comprendente:

- Abbonamento per il servizio telefonico;
- Abbonamento per il servizio xDSL, FTTx e Connettività Wireless;
- Contratto per il servizio di numero fisso.

Tale contratto prevede anche la portabilità del numero di rete fissa dal precedente operatore (Wind Infostrada, di seguito Wind) verso Vodafone.

Fino al 04.06.2015 la rete telefonica e il servizio internet funzionano regolarmente sotto la copertura di Wind.

Dal 05.06.2015 tutti i servizi collegati all'utenza telefonica (telefono, fax, internet, POS) cessano di funzionare, a nulla conducendo i numerosi solleciti telefonici.

Solo in data 13.06.2015 la linea telefonica e i servizi ad essa collegati vengono ripristinati. Il disservizio si protrae, dunque, per 8 giorni, in periodo di alta stagione e, dunque, provocando un notevole pregiudizio all'attività, in termini sia di danni patrimoniali che non patrimoniali.



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 527.6370 - 527.7664 - Fax 051 527 5059

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

WEB www.assemblea.emr.it/corecom

Si evidenzia che l'agente Vodafone che ha proposto e poi concluso il contratto telefonico ha, anche per iscritto, garantito la continuità del servizio telefono e ADSL durante il cambio di gestore. Al riguardo, è evidente che, qualora fosse stata data informazione della possibilità che il servizio telefonico potesse essere interrotto, il contratto non sarebbe stato concluso.

A seguito di formale richiesta di chiarimenti, nonché di risarcimento dei danni patiti, Vodafone non fornisce alcun chiarimento, limitandosi a formulare una proposta risarcitoria inadeguata, come tale non accettata dall'istante.

Infine, nei mesi successivi, nelle fatture inviate risultano costi ulteriori rispetto a quelli proposti e sottoscritti con il contratto. Alla richiesta di informazioni in merito alle condizioni economiche dell'offerta sottoscritta non segue alcun riscontro da parte del gestore.

In base a tali premesse, l'utente richiede i seguenti indennizzi:

- a) A titolo di fatturazione non dovuta;
- b) A titolo di profili tariffari non richiesti;
- c) A titolo di mancata risposta a reclami;
- d) A titolo di interruzione servizi principali e accessori;
- e) A titolo di mancata trasparenza e violazione dell'obbligo di informazione.

2. La posizione dell'operatore

Con memoria in data 12.05.2017, Vodafone Italia X, in merito alla ricostruzione dei fatti eseguita dalla controparte e alle richieste dalla stessa avanzate, evidenzia quanto segue.

Innanzitutto, si precisa che la chiesta dall'istante esula dalle competenze dell'Autorità in sede di definizione delle controversie, ai sensi dell'art. 19, comma 4, della Delibera AGCOM 173/07/CONS.

Si eccipisce, poi, rispetto alla lamentata assenza di servizio dal 05.06.2015 al 13.06.2015, la correttezza dell'operato gestionale di Vodafone, che ha espletato la portabilità dell'utenza in data 13.06.2015 (come da schermate allegate alla memoria). Pertanto, eventuali disservizi o malfunzionamenti antecedenti tale data di attivazione sui sistemi Vodafone non sono addebitabili a quest'ultimo, che ha avuto la materiale disponibilità di tale risorsa proprio da lì in poi.



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 527.6370 - 527.7664 - Fax 051 527 5059

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

WEB www.assemblea.emr.it/corecom

Anche in relazione all'asserita illegittima fatturazione, ritenuta non conforme al piano tariffario concordato, si rileva la correttezza dell'operato da parte di Vodafone.

Infine, si precisa che, sotto il profilo amministrativo e contabile, l'utente è attualmente attivo e non risultano presenti 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 cui ai punti a), b), c) ed e) non possono essere accolte. Infatti, ai sensi del punto III.1.2. (*"Contenuto e qualificazione delle istanze"*) delle Linee guida in materia di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche, approvate con Delibera n. 276/13/CONS dell'11 aprile 2013, *"In primo luogo, si deve necessariamente verificare che l'oggetto della richiesta di definizione sia lo stesso già sottoposto al tentativo di conciliazione, il che non deve significare che le istanze presentate in sede conciliativa e in sede di definizione debbano essere identiche, ma che la questione in discussione sia la medesima, poiché altrimenti, se si ammettesse l'ampliamento dell'esame a questioni ulteriori, si consentirebbe, in pratica, di aggirare il principio di obbligatorietà della fase conciliativa per le nuove questioni"*. Nella fattispecie in esame, tale coincidenza non è ravvisabile, in quanto le suddette richieste non sono state formalizzate nel Formulario UG (contrariamente al Formulario GU14), né, ovviamente, sono state oggetto di contraddittorio nel procedimento di conciliazione.

La richiesta di cui al punto d) (indennizzo per interruzione servizi principali e accessori) può, invece, essere accolta. I recenti interventi normativi dell'Agcom, mirati a standardizzare e semplificare le tempistiche di trasferimento delle utenze tra operatori, stabiliscono il principio secondo cui, in ogni caso, gli utenti hanno il diritto pieno ed incondizionato di trasferire le utenze da un operatore all'altro senza vincoli temporali o ritardi non giustificati e con il minimo disservizio sulle utenze stesse. A tal fine, gli stessi devono limitarsi a comunicare all'operatore recipient la propria volontà di trasferire l'utenza presso di esso.



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 527.6370 - 527.7664 - Fax 051 527 5059

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

WEB www.assemblea.emr.it/corecom

Quest'ultimo deve farsi carico di avviare tempestivamente il processo di migrazione/portabilità, conformemente alla richiesta del cliente, sì da garantire al medesimo l'attivazione dell'utenza entro la tempistica predefinita dall'Autorità, con il minimo disagio per il cliente stesso.

In mancanza, sorge in capo all'utente il diritto all'indennizzo (tra le altre, Corecom Calabria Delibera n. 49/11).

È, altresì, sancito l'obbligo per gli operatori coinvolti nelle procedure di migrazione e trasferimento delle utenze, di sincronizzare le proprie attività onde poter garantire che il passaggio dell'utenza avvenga con il minimo disservizio per il cliente finale e che la consegna del servizio abbia data certa. Infatti l'interruzione, anche parziale, della prestazione telefonica rappresenta un grave danno per il cliente nonché una violazione degli obblighi di cui all'articolo 80 del codice delle comunicazioni elettroniche (tra le altre, Corecom Calabria Delibera n. 45/11). Peraltro, come evidenziato dall'istante, la garanzia relativa alla continuità dei servizi veniva, in effetti, non solo assicurata ma addirittura sottoscritta dall'agente Vodafone (dichiarazione scritta allegata), in assenza della quale nessun contratto sarebbe stato concluso.

A nulla, poi, servivano i numerosi solleciti telefonici (identificativo di una tra le molte segnalazioni: TTM000005341741).

Inoltre, a seguito di formale richiesta di chiarimenti e di risarcimento danni in data 22.06.2015, Vodafone, in data 06.07.2015, non forniva alcun chiarimento, limitandosi ad offrire un accredito di euro 80,00 nonché scontistiche per ogni disagio occorso in riferimento al detto periodo (proposta scritta allegata).

Per quanto sopra, si ritiene meritevole di accoglimento la richiesta di indennizzo da parte dell'istante, ai sensi dell'art. 5 (comma 1) "Indennizzo per mal funzionamento del servizio" della Delibera Agcom n.73/11/CONS ("In caso di completa interruzione del servizio per motivi tecnici, imputabili all'operatore, sarà dovuto un indennizzo, per ciascun servizio non accessorio, pari ad euro 5,00 per ogni giorno d'interruzione"), in combinato disposto con l'art. 12, comma 2, della stessa delibera, che prevede il computo dell'indennizzo pari al doppio qualora si tratti di utenza di tipo "affari". Pertanto, poiché l'arco di tempo indennizzabile è pari a 8 giorni (dal 05.06.2015 al 12.06.2015), poiché l'interruzione riguarda sia il servizio voce sia il servizio dati (servizi non accessori) e poiché, infine, trattasi di utenza di tipo "affari" l'utente ha diritto ad un indennizzo



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 527.6370 - 527.7664 - Fax 051 527 5059

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

WEB www.assemblea.emr.it/corecom

pari alla somma di euro 160,00 (centosessanta/00), a norma dei citati artt. 5 e 12 della Delibera Agcom n.73/11/CONS (euro 5,00 x 2 x 2 x 8).

Per questi motivi, attestata la regolarità amministrativa del presente atto;

DETERMINA QUANTO SEGUE

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 i seguenti importi, maggiorati degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza:
 - I. euro 160,00 (centosessanta/00) a titolo di indennizzo per la interruzione del servizio voce e del servizio dati per complessivi 8 giorni (dal 05.06.2015 al 12.06.2015);
3. Vodafone Italia spa è tenuta, altresì, a comunicare a questo Ufficio l'avvenuto adempimento alla presente determina 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.



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 527.6370 - 527.7664 - Fax 051 527 5059

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

WEB www.assemblea.emr.it/corecom

La presente determina è notificata alle parti e pubblicata sul sito web del Servizio e dell'Autorità.

Firmato digitalmente

La Responsabile del Servizio

Dott.ssa Rita Filippini



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 527.6370 - 527.7664 - Fax 051 527 5059

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

WEB www.assemblea.emr.it/corecom