

Protocollo: vedi *segnatura.XML*

| | |
|-------------|---------------|
| TITOLO | 2015.1.10.4 |
| | 2017.1.10.308 |
| LEGISLATURA | X |

Il giorno 24 gennaio 2019 si è riunito nella sede di Viale Aldo Moro n. 44 il Corecom dell'Emilia-Romagna con la partecipazione dei componenti:

| | |
|---------------------------|----------------|
| STEFANO CUPPI | Presidente |
| ALFONSO UMBERTO CALABRESE | Vicepresidente |
| MARIA GIOVANNA ADDARIO | 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 - 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";

Vista la delibera Agcom n. 276/13/CONS (Linee guida);

Viste le delibere Corecom FVG n. 27/2015 e n. 30/2015;

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 della Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, dal Presidente della Regione Emilia-Romagna, dalla Presidente del Comitato regionale per le comunicazioni Emilia-Romagna;



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

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

WEB 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.2019.189);

Udita l'illustrazione svolta nella seduta del 24.01.2019;

CONSIDERATO QUANTO SEGUE

1. La posizione dell'istante

L'istante lamenta il seguente problema (errata gestione reclami/guasti e malfunzionamenti del servizio) nei confronti di Vodafone Italia Spa (di seguito Vodafone), dichiarando, nell'istanza introduttiva del procedimento (depositata in data 05.07.2017; l'udienza di conciliazione si è svolta in data 30.05.2017), quanto segue.

Sottoscrive in data 21.12.2015 con Vodafone un contratto denominato "SOLUZIONE LAVORO SUPER RELAX CON FIBRA FINO A 100 MEGA" per servizio di telefonia fissa ed internet con riferimento all'utenza telefonica XXXXXX180 e XXXXXXXX679.

Successivamente, un tecnico Vodafone, verificando l'esistenza delle condizioni tecniche necessarie, rassicura l'istante che il segnale non avrebbe avuto problemi ed in quell'occasione provvede, inoltre, ad installare la Vodafone Station.

Ebbene, solamente nel mese di marzo 2016, al momento dell'apertura della struttura alberghiera, l'istante si accorge che la linea telefonica presenta innumerevoli problemi:

- 1) in wifi la linea internet non mantiene il segnale e ciò accade anche se il computer è collegato al cavo ethernet;
- 2) la linea telefonica squilla libera come se fosse attiva ma al contrario all'interno dell'albergo non vi è segnale.

A seguito di intervento di un tecnico Tim, si ipotizza che il problema sia la porta in uscita della fibra ottica presente nel vano Vodafone e si chiede di provvedere alla sua sostituzione, tuttavia, ciò non avviene.



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

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

WEB www.assemblea.emr.it/corecom

Innumerevoli le contestazioni avanzate (in data 30.03 - 05.04 - 07.04 - 08.04- 09.05 -- 12.05- 13.05 – 16.05 - 17.05 - 17.05 - 18.05 - 21.05 - 23.05 - 24.05 - 27.05 29.05 -30.05), tuttavia la problematica non ha ancora trovato soluzione.

In data 25.05.2016, per il tramite di Federconsumatori, invia formale reclamo.

In data 17.06.2016 Vodafone invia risposta ad esso, rappresentando che sono in atto le opportune verifiche.

Tanto premesso l'utente è a chiedere:

- 1) storno della posizione debitoria;
- 2) indennizzo per malfunzionamento del servizio dal 21.12.2015 al giugno 2016, data di passaggio in Tim, per l'utenza XXXXXX180;
- 3) indennizzo per malfunzionamento del servizio dal 21.12.2015 per l'utenza XXXXXXXX679;
- 4) indennizzo per mancata risposta al reclamo, essendo la risposta fornita inadeguata e generica;
- 5) restituzione del 100% o del 50% delle somme pagate;
- 6) rimborso spese di procedura.

2. La posizione dell'operatore

Vodafone, con memoria in data 28.09.2017, in merito alla vicenda in esame, evidenzia quanto segue.

Afferma di avere regolarmente effettuato l'attivazione sui propri sistemi delle suddette utenze, come provato dalle allegare schermate.

Pone in rilievo come solamente a fine maggio 2016 viene inviato un reclamo scritto avente ad oggetto l'asserita presenza di malfunzionamenti parziali e come, peraltro, venga ad esso fornito riscontro con l'apertura di apposita segnalazione tecnica di verifica.

Evidenzia che l'istante si limita ad indicare un arco temporale nel quale si sarebbero verificate varie tipologie di disservizi, elencati in via del tutto generica ed approssimativa.

Rileva, infine, come l'istante non abbia prodotto prove a sostegno delle proprie tesi e richieste.



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

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

WEB www.assemblea.emr.it/corecom

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.

La richiesta di cui al punto 1) non può essere accolta, non potendo essere oggetto di cognizione da parte di questo Corecom, in quanto non proposta nel Formulário UG, ma solo nel Formulário GU14. Si richiama, al riguardo, il disposto di cui al 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, ai sensi del quale *"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, appunto, ravvisabile.

Le richieste di cui ai punti 2) e 3) possono essere trattate congiuntamente e sono accoglibili. Infatti, ai sensi del punto III.4.2. 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, *"nella procedura di definizione valgono le regole ordinarie sulla ripartizione dell'onere della prova fra le parti previste dal codice civile ed applicabili al rito ordinario. Ne consegue che, trattandosi nella maggior parte dei casi di fattispecie inerenti a rapporti contrattuali, la norma di riferimento sarà sempre quella di cui all'art. 1218 cod. civ., secondo cui il debitore che non esegue esattamente la prestazione dovuta è tenuto al risarcimento del danno, se non prova che l'inadempimento o il ritardo è stato determinato da impossibilità della prestazione derivante da causa a lui non imputabile. In base alla consolidata interpretazione giurisprudenziale di tale articolo, quindi, il creditore della prestazione, tipicamente l'utente, dovrà limitarsi a dedurre l'esistenza del contratto tra le parti ed il suo contenuto, mentre il*



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

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

WEB www.assemblea.emr.it/corecom

debitore della prestazione, cioè l'operatore, dovrà fornire la prova del proprio adempimento, perché, in mancanza, l'inadempimento o l'inesatto adempimento denunciati saranno confermati".

Tale onere probatorio risulta assolto da parte dell'istante, il quale allega il contratto stipulato, riferito alle utenze telefoniche XXXXXX180 e XXXXXXX679 oggetto del lamentato disservizio, nonché le dichiarazioni dei dipendenti dell'hotel di proprietà dell'istante attestanti i disservizi verificatisi e, soprattutto, copia dei messaggi inviati e ricevuti dagli operatori Vodafone, a riprova degli innumerevoli interventi fin da subito richiesti.

Vodafone, al contrario, si limita a riferire di avere regolarmente effettuato l'attivazione sui propri sistemi delle suddette utenze, allegando le relative schermate a riprova di ciò, affermazione, tuttavia, priva di valore probatorio, l'attivazione delle utenze interessate non comprovando la loro effettiva funzionalità, che era onere dell'operatore comprovare.

Vodafone è tenuta a corrispondere l'indennizzo di cui al comma 2 (irregolare o discontinua erogazione del servizio) dell'art. 5 "*Indennizzo per malfunzionamento del servizio*", in combinato disposto con l'art. 12, comma 2, della Delibera Agcom n.73/11/CONS, nella misura di euro 2,50 pro die per ciascun servizio (2 utenze business voce + dati = 4 servizi complessivi):

- rispetto alla numerazione XXXXXX180, per complessivi 63 giorni, computati in riferimento al periodo compreso dal 30.03.2016 (data di invio della prima segnalazione di malfunzionamento, non contestata dall'operatore) al 31.05.2016 (migrazione in Tim dell'utenza, avvenuta nel mese di giugno 2016, secondo quanto riferito dall'istante senza ulteriori specificazioni), per un importo totale pari ad euro 630,00 (seicentotrenta/00) (euro 2,50 x 2 (voce+dati) x 2 (business) x 63 (gg. di disservizio));

- rispetto alla numerazione XXXXXXX679, per complessivi 113 giorni, computati in riferimento al periodo compreso dal 30.03.2016 (data di invio della prima segnalazione di malfunzionamento, non contestata dall'operatore) al 20.07.2016 (deposito dell'UG), per un importo totale pari ad euro 1.130,00 (millecentotrenta/00) (euro 2,50 x 2 (voce+dati) x 2 (business) x 113 (gg. di disservizio)),

per un importo complessivo ammontante ad euro 1.760,00 (euro 630,00 + euro 1.130,00).



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

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

WEB www.assemblea.emr.it/corecom

La richiesta di cui al punto 4) non può essere accolta, in quanto il reclamo non risulta privo di riscontro, sia pure di contenuto interlocutorio, ma non inadeguato e generico, come affermato dall'istante. In data 25.05.2016, infatti, per il tramite di Federconsumatori, l'istante invia formale reclamo cui viene tempestivamente fornita risposta in data 17.06.2016, a mezzo della quale Vodafone conferma che il reparto competente sta effettuando le opportune verifiche e che perverranno gli aggiornamenti a gestione terminata.

La richiesta di cui al punto 5) non può essere accolta. L'istante chiede il rimborso del 100% o del 50% delle somme pagate e, tuttavia, non allega alcuna fattura a fondamento di quanto richiesto. Ai sensi dell'art. 2697, comma 1, cod. civ. *“Chi vuol far valere un diritto in giudizio deve provare i fatti che ne costituiscono il fondamento”*.

Tale onere probatorio, come detto, non risulta assolto da parte dell'istante, circostanza tale da non consentire una chiara ricostruzione dei fatti ed una conseguente ed eventuale imputazione di responsabilità a carico dell'operatore coinvolto; manca, in altri termini, qualunque tipo di documentazione a supporto di quanto richiesto, indispensabile, si ribadisce, ai fini della risoluzione della vertenza de quo (al riguardo, si vedano, tra le altre: delibere Corecom FVG n. 27/2015 e n. 30/2015).

La richiesta di cui al punto 6) può essere accolta. Appare, infatti, equo liquidare, a carico dell'operatore, 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 (cento/00), considerato che l'istante ha presenziato all'udienza di definizione tramite legale rappresentante.

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

WEB 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 tenuto a pagare in favore dell'istante, oltre alla somma di euro 100,00 (cento/00) a titolo di rimborso spese di procedura, i seguenti importi, maggiorati degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza:
 - I. euro 1.760,00 (euro 630,00 + euro 1.130,00) ai sensi dell'art. 5, comma 2, in combinato disposto con l'art. 12, comma 2, della Delibera Agcom n.73/11/CONS;
3. Vodafone Italia X è tenuto, infine, 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

Il Presidente

Dott. Stefano Cuppi



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

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

WEB www.assemblea.emr.it/corecom