

Protocollo: vedi *segnatura.XML*

TITOLO	2015.1.10.4.1
	2015.1.10.21.625
LEGISLATURA	X

Il giorno 20 dicembre 2017 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 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. 763/13/CONS;

Vista la delibera Corecom Emilia-Romagna n. 65/16;

Visto lo "*Accordo quadro tra l’Autorità per le garanzie nelle Comunicazioni, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome*", sottoscritto in data 4 dicembre 2008;

Vista la "*Convenzione per l’esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni*", sottoscritta tra l’Autorità per le garanzie nelle Comunicazioni e il Comitato regionale per le Comunicazioni Emilia-Romagna in data 10 luglio 2009, e in particolare l’art. 4, c. 1, lett. e);

Visti gli atti del procedimento;

Viste la relazione e la proposta di decisione della Responsabile del Servizio dr.ssa Rita Filippini (NP.2017.2694);

Udita l’illustrazione svolta nella seduta del 20 dicembre 2017;



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

CONSIDERATO QUANTO SEGUE

1. La posizione dell'istante

L'istante ha lamentato di non aver ottenuto il trasloco della linea da parte della società Vodafone Italia X (di seguito Vodafone). In particolare, nell'istanza introduttiva del procedimento e nel corso dell'audizione, l'istante ha dichiarato quanto segue:

- che in data 04.04.2015 richiedeva il trasloco della linea dall'indirizzo di Via X 4/a in Modena all'indirizzo di Via Y 5 a Castelnuovo Rangone;
- che dopo numerosi solleciti, chiamate e raccomandate la situazione non si è sbloccata;
- che il problema non è mai stato risolto.

Nella memoria di replica precisa di aver continuato a pagare regolarmente le fatture e quantifica in 293 i giorni di disservizio.

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

- a) effettuazione del trasloco della linea telefonica;
- b) indennità per il mancato utilizzo della linea nel periodo di mancato trasloco;
- c) rimborso delle fatture pagate per i servizi non goduti.

2. La posizione dell'operatore

L'operatore dichiara di non avere responsabilità alcuna e che la procedura di trasloco è stata avviata. Contesta la genericità dei fatti riportati dall'istante ed eccepisce il disposto dell'art. 2697 cc in capo all'istante.

3. Motivazione della decisione

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte devono essere parzialmente accolte.

- A) la domanda di cui al punto a) deve essere rigettata in quanto l'istante richiede l'effettuazione del trasloco da parte dell'operatore che esula dalle richieste ammesse dal disposto di cui all'art. 19 comma 4 della delibera n. 173/07/CONS ed in quanto la pronuncia in sede definitiva non può consistere in un *facere* (per tutte: delibera Corecom Emilia-Romagna n. 65/16);
- B) la domanda di cui al punto b) merita un approfondimento in quanto l'istante ha effettuato la richiesta di provvedimento temporaneo sia in sede di istanza di conciliazione (datata 21.10.2015), sia in sede di istanza di definizione (datata 22.12.2015), pur non producendo documentazione sufficiente a dimostrare (richiesta di trasloco, reclami scritti, reclami orali con ticket) che la richiesta di trasloco fu



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

effettuata in data 02/04/2015, come rappresentato in GU14. Quindi va indicato il 21/10/2015 quale prima data di effettiva manifestazione del disagio. L'operatore, del resto, conferma che ancora in sede di GU14 il trasloco non era stato eseguito ed infatti scrive nella propria memoria: *"Invero l'odierna esponente conferma di aver regolarmente avviato la procedura per il trasferimento dell'utenza dalla sede di Modena alla sede di Via X n. 5 a Castelnuovo Rangone"*. Quindi alla data del 22.01.2016 (memoria dell'operatore) la procedura era solo *"avviata"* e non conclusa. Ciò conferma la lamentela avanzata dall'istante. Peraltro in sede di udienza di definizione (si veda verbale) l'operatore offre la somma di Euro 1.200,00 a puro titolo conciliativo e non eccepisce quanto sostenuto dall'istante sul fatto che il trasloco non è mai avvenuto e quindi che l'istante ha dovuto migrare ad altro operatore. Deve quindi accogliersi la richiesta di indennizzo (indennità) richiesta dall'istante, stabilendo il *dies a quo* nel giorno della presentazione della prima richiesta di provvedimento temporaneo GU5 (21.10.2015 e il *dies ad quem* (non contestato) nella fine di marzo 2016 (*rectius* 31 marzo), per complessivi 162 giorni a cui applicare il disposto dell'art. 3 comma 1 integrato dal disposto dell'art. 12 comma 2 del regolamento indennizzi, con conseguente calcolo: Euro 7,50 x 162 giorni x 2 business = Euro 2.430,00.

C) la domanda c) deve essere parzialmente accolta. In particolare, a fronte delle argomentazioni di cui al capo B), si ritiene di riconoscere il rimborso/storno di tutti gli importi addebitati nel periodo interessato dal disservizio e cioè dal 21.10.2015 al 31.03.2016.

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 per le motivazioni di cui in premessa.
2. 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 2.430,00 (duemilaquattrocentotrenta/00) a titolo di indennizzo per la mancata attivazione dell'utenza (Euro 7,50 x 2 x 162 giorni complessivi di mancata attivazione del servizio) per le motivazioni di cui al capo b);
3. La società Vodafone Italia X è tenuta a rimborsare/stornare tutti gli importi di cui alle fatture emesse nel periodo interessato dal disservizio, che va dal 21.10.2015 al 31.03.2016.



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

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. 051 527.6390

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

WEB www.assemblea.emr.it/corecom