

Protocollo: vedi *segnatura.XML*

TITOLO	2017.1.10.4.1
	2017.1.10.21.148
LEGISLATURA	X

Il giorno 17 aprile 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 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 Agcom n. 3/11/CIR, n. 34/12/CIR e n. 38/12/CIR;

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.2018.855);

Udita l'illustrazione svolta nella seduta del 17 aprile 2018;

CONSIDERATO QUANTO SEGUE

1. La posizione dell'istante

L'istante, titolare di un contratto business di utenza fissa e ADSL stipulato con l'operatore Vodafone Italia X (di seguito Vodafone) lamenta il tardato trasloco delle utenze in occasione del trasferimento di sede della società.

In particolare nell'istanza introduttiva del procedimento l'istante ha dichiarato quanto segue:

- che nel mese di giugno 2015 aveva richiesto il trasloco delle utenze per il previsto trasferimento di sede;
- che a seguito delle problematiche riscontrate con l'agenzia di riferimento fino ad ottobre 2015, nessuno aveva preso in carico la richiesta di trasloco;
- che in data 3.11.2015 l'istante inviava reclamo al servizio clienti per sollecitare il trasloco ancora non perfezionato;
- che in data 26.11.2015 veniva presentato reclamo a mezzo pec tramite legale, senza esito;
- che il trasloco si è concluso solo in data 23.02.2017;
- che nelle more si è resa necessaria la costruzione di un ponte radio costato Euro 2.458,93 per poter captare il segnale di una società vicina e godere delle loro utenze;
- che l'istante ha dovuto sostenere il costo dell'allaccio di una rete Wi-Fi con Fastweb X

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

- a) il rimborso di Euro 451,20 per allaccio rete Fastweb X;
- b) il rimborso Euro 2.458,93 per realizzazione ponte radio;
- c) il rimborso di Euro 500,00 per penale per la disdetta del contratto Fastweb X;
- d) il rimborso di Euro 1.350,00 per i costi sostenuti con Vodafone per i servizi non goduti (Euro 150,00 x 9 fatture Vodafone).



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

2. La posizione dell'operatore

L'operatore contesta integralmente quanto lamentato dall'istante e specifica quanto segue.
In primo luogo l'operatore evidenzia l'assoluta carenza probatoria e documentale della richiesta di trasloco, come per altro rappresentato anche allo stesso istante come da comunicazione del 19.09.2015 in atti, che dimostra che la domanda effettiva di trasloco della linea non è stata presentata nel settembre 2015 (come invece sostenuto dall'istante) e che nessuna delle fatture emesse è mai stata contestata. Del tutto inammissibili sono infine le richieste di rimborso per i costi sostenuti per la realizzazione di ponti radio assolutamente discrezionali e arbitrari, essendo l'utente sempre libero di recedere dal contratto con l'operatore o quanto meno presentare reclamo.

Ogni domanda è *per tabulas* inammissibile e deve dunque essere respinta.

3. Motivazione della decisione

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante devono essere respinte, per le ragioni di seguito illustrate.

A) Le domande a), b) e c) vengono trattate congiuntamente e devono essere rigettate.

La qualificazione delle domande proposte dall'istante non può trovare specifico accoglimento, in quanto il rimborso per un lavoro realizzato in proprio (nel caso specifico un ponte radio) o il rimborso delle spese di allaccio e disdetta di un contratto con altro operatore, per altro non documentate in atti, non possono trovare accoglimento.

L'Autorità Garante ha più volte espresso il proprio orientamento sul punto: *“qualora dalla documentazione prodotta agli atti non emergano elementi probanti e circostanziati, tali da rendere condivisibili le asserzioni mosse da parte istante [...] non è possibile accogliere la domanda formulata dall'istante. Invero, in assenza di riferimenti dettagliati, l'impossibilità di accertare l'an, il quomodo ed il quantum del verificarsi del malfunzionamento non consente in questa sede una valutazione adeguata in ordine alla liquidazione di un congruo indennizzo.”* (delibera Agcom n. 3/11/CIR a cui sono conformi, *ex multis*, le delibere di cui ai nn. 34/12/CIR e 38/12/CIR).



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

Nel caso di specie l'onere probatorio, seppur minimo, gravante in capo all'istante non risulta assolto e, pertanto, le domande de quo devono essere rigettate.

B) La domanda d) viene respinta.

La domanda di rimborso delle fatture pagate in favore di Vodafone nelle more del trasloco non può essere accolta mancando integralmente il reclamo delle stesse. I reclami prodotti in atti sono relativi alle problematiche inerenti i rapporti con le agenzie Vodafone e le richieste di trasloco delle utenze.

In atti tuttavia non è presente la domanda di trasloco e nemmeno la data in cui la stessa sarebbe stata presentata e, in forza della mancata contestazione delle fatture e della mancata richiesta di indennizzo per il ritardo dell'attivazione, (che in ogni caso non sarebbe accoglibile mancando una indicazione temporale precisa) nessun rimborso può essere conminato.

Per questi motivi, attestata la regolarità amministrativa del presente atto espresso dalla responsabile del Servizio dr.ssa Rita Filippini, il Corecom, all'unanimità

DELIBERA QUANTO SEGUE

1. Rigettare l'istanza di XXX proposta nei confronti della società Vodafone Italia X per le motivazioni di cui in premessa.

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