

Protocollo: vedi *segnatura.XML*

TITOLO	2015.1.10.4.1
	2016.1.10.21.187
LEGISLATURA	X

Il giorno 19 febbraio 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";

Viste le delibere Corecom Lazio delibera n. 33/10 e n. 30/11;

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 dell'Autorità per le garanzie nelle Comunicazioni, dal Presidente della Regione Emilia Romagna, dalla Presidente del Comitato regionale per 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.2018.344);

Udita l'illustrazione svolta nella seduta del 19 febbraio 2018;

CONSIDERATO QUANTO SEGUE

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

L'istante ha lamentato l'interruzione del servizio nei confronti della società Vodafone Italia S.p.AX., che nel prosieguo del presente atto per brevità verrà denominata Vodafone. In particolare, nell'istanza introduttiva del procedimento e nel corso dell'audizione, l'istante ha dichiarato quanto segue:

- in data 08/03/2015 ha stipulato un contratto con Vodafone per l'utenza fissa XXXXXXXX608;
- dopo qualche giorno l'operatore ha comunicato telefonicamente che non poteva garantire il servizio proposto e ha consigliato di rifiutare gli apparati al momento della loro consegna;
- l'operatore ha inviato una mail di conferma circa la mancata possibilità di garantire il servizio proposto;
- il 18/05/2015 la parte istante si ritrova con le linee della attività sospese. Evidentemente Vodafone ha attivato il contratto ma non è stata in grado di attivare i servizi relativi;
- dopo innumerevoli richieste la parte istante riesce ad ottenere il codice di migrazione e a rientrare in Telecom il 08/07/2015.

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

- a) indennizzo delibera 73 allegato A art. 4: euro 1.900,00 per ciascun servizio accessorio;
- b) indennizzo delibera 73 allegato A art. 11: euro 300,00;
- c) indennizzo delibera 73 allegato A art. 7: euro 300,00;



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)

- d) indennizzo delibera 73 allegato A art. 14: euro 1.000,00;
- e) disconoscimento di qualsiasi fattura emessa ed in emissione da parte di Vodafone;
- f) rimborso di eventuali costi presso la Agenzia delle Entrate.

## 2. La posizione dell'operatore

L'operatore rileva la carenza di prove a sostegno dell'effettiva sussistenza di responsabilità di Vodafone in relazione alla asserita presenza dei disservizi lamentati nel periodo 18/05/2015 – 08/07/2015. Parte istante afferma che l'utenza fissa XXXXXX608 sia migrata da Telecom a Vodafone, nonostante la mutata volontà dell'utente, con conseguente sospensione dei servizi in tale arco temporale e quindi per circa 50 giorni. L'operatore ribadisce di avere correttamente interrotto la procedura di portabilità precedentemente avviata. Esaminando le fatture emesse nel periodo in questione (che vengono allegate) è agevole rilevare come Vodafone abbia fornito i propri servizi esclusivamente su altra utenza mobile n. XXXXX510, unica numerazione oggetto del rapporto contrattuale tra la parte istante e l'operatore. Vodafone conferma quindi di aver compiuto quanto di spettanza in relazione alla erogazione dei servizi domandata avendo mantenuto attiva unicamente l'utenza mobile ulteriore n. XXXXX510, peraltro correttamente funzionante sui propri sistemi.

L'operatore rileva infine che nel periodo contestato non risultano essere pervenuti reclami scritti afferenti il disservizio asseritamente subito dalla parte istante.

## 3. Motivazione della decisione

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte devono essere integralmente respinte, come di seguito precisato.

Dal contratto allegato da parte istante si rileva la sottoscrizione di un contratto relativamente alla sola utenza fissa XXXXXX608 (peraltro manca anche l'indicazione dell'intestatario della linea ma viene indicato un referente aziendale) ed anche nel modello UG e nel GU14 la contestazione è riferita esclusivamente a questa numerazione fissa mentre in memoria compare anche una numerazione mobile XXXXXX786. La parte



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)

istante, a riprova delle proprie affermazioni allega una mail in data imprecisata in cui un agente Vodafone comunica il codice di migrazione della numerazione fissa oggetto della controversia inoltrando nel contempo una mail precedente in cui un altro mittente Vodafone dà informativa della mancata prosecuzione dell'attivazione del numero di cellulare XXXXXX786, che non risulta attinente alla vertenza di cui trattasi.

La scarsa documentazione allegata non offre alcun elemento probatorio relativamente alle affermazioni di parte istante circa l'interruzione del servizio né la durata di tale interruzione. La parte istante inoltre non ha avanzato alcun reclamo.

In tema di prova dell'inadempimento è principio ormai consolidato quello secondo cui il creditore che agisca per l'adempimento, per la risoluzione o per il risarcimento del danno deve dare la prova della fonte negoziale o legale del suo diritto, mentre può limitarsi ad allegare l'inadempimento della controparte; sarà il debitore convenuto a dover fornire la prova del fatto estintivo del diritto, costituito dall'avvenuto adempimento. Anche nel caso in cui sia dedotto un inesatto adempimento dell'obbligazione, al creditore istante sarà sufficiente allegare tale inesattezza, gravando ancora una volta sul debitore l'onere di dimostrare l'avvenuto esatto adempimento. Tuttavia, è onere dell'utente provare, in relazione a ciascun inadempimento dedotto (ovvero, nel caso di specie la interruzione del servizio) l'invio di un reclamo avente ad oggetto il disservizio e l'arco temporale di riferimento, al fine di consentire all'operatore la conoscenza del disservizio stesso per un intervento risolutivo.

In assenza di tali indicazioni e a fronte di una documentazione in atti carente, le richieste dell'utente non possono essere accolte (Cfr. Corecom Lazio delibera 33/10, 30/11).

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. Rigetta l'istanza di XXX e 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.



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)

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)