

Protocollo: vedi *segnatura.XML*

TITOLO	2015.1.10.4.1
	2017.1.10.21.562
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";

Viste le Delibere Agcom 276/13/CONS nonché n. 50/11/CIR, 14/12/CIR, 38/12/CIR, 24/12/CIR, 28/12/CIR, 34/12/CIR;

Viste la Determinazione Corecom Toscana n. 8/12 e la Delibera Corecom Emilia-Romagna n. 23/12;

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



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

dell’Autorità per le garanzie nelle Comunicazioni, dal Presidente delle Regione Emilia - Romagna, dalla Presidente del Comitato regionale per comunicazioni Emilia - Romagna”

Visti gli atti del procedimento;

Viste la relazione e la proposta di decisione della Responsabile del Servizio dr.ssa Rita Filippini. (NP.2019.185);

Udita l’illustrazione svolta nella seduta del 24 gennaio 2019;

CONSIDERATO QUANTO SEGUE

1. La posizione dell’istante

A seguito dell’udienza di conciliazione, tenutasi in data 19/09/2017 nei confronti di Vodafone Italia X (di seguito, Vodafone), l’utente ha presentato istanza di definizione prot. AL/2017/61051 del 22/11/2017, lamentando quanto segue:

- a) in data 20/09/2016 richiedeva a Vodafone il trasloco della linea 059.XXX426 dalla vecchia sede sita in Carpi, Corso X alla nuova sede sita nel medesimo Comune in via Y;
- b) l’operatore accoglieva la richiesta e indicava come prima data utile al trasloco il 19/11/2016 senza tuttavia che, in quella data, la richiesta fosse evasa;
- c) in data 28/11/2016 veniva quindi avanzata una nuova richiesta di trasloco rispetto alla quale l’operatore per l’espletamento del trasloco indicava la data del 28/01/2017. In pari data, tuttavia la richiesta rimaneva inevasa;
- d) in data 31/01/2017 l’operatore veniva sollecitato una prima volta con comunicazione fax a risolvere i disservizi; seguiva in data 22/02/2017 un nuovo sollecito;
- e) in data 21/03/2018 Vodafone comunicava di aver annullato la pratica di trasloco per motivi tecnici;
- f) tuttavia, la numerazione 059.XXX426 non risulta più funzionante e la numerazione provvisoria assegnata 059.XXXX238 non funziona correttamente;
- g) si vedeva, quindi, costretta a rivolgersi a Telecom per l’attivazione della linea telefonica nell’ufficio di via Y.

Aulla base di tali premesse, in sede di GU14, nei confronti di Vodafone l’utente ha richiesto:



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

- a) un risarcimento danni per Euro 5.000.

2. La posizione dell'operatore Vodafone

L'operatore Vodafone, con propria memoria difensiva eccepisce in via preliminare l'inammissibilità e l'improcedibilità di eventuali richieste formulate in sede di definizione (modulo GU14) che non siano coincidenti con quelle avanzate nell'istanza di conciliazione (modulo UG), chiedendo al Corecom di verificarne la coincidenza.

Nel merito, rileva:

- h) parte istante aveva richiesto a Vodafone il trasloco della linea de quo e, contemporaneamente, la migrazione della numerazione 059.XXX426 verso Telecom. Tale contemporanea richiesta ha comportato l'impossibilità per l'operatore convenuto di espletare la prima richiesta di trasloco prevista per il 19/11/2016;
- i) quanto alla seconda richiesta di trasloco del 28/11/2016, essa veniva inserita a sistema da Vodafone in data 14/12/2016 con richiesta all'operatore proprietario della rete (Telecom Italia) di perfezionare la richiesta in questione;
- j) tuttavia, solo in data 21/03/2017 Telecom comunicava "KO definitivo" con conseguente impossibilità eseguire il trasloco richiesto.

L'operatore chiede pertanto il rigetto delle richieste di parte attrice in quanto nessuna responsabilità può essere addebitata in merito al disservizio lamentato dell'utente, affermando – altresì – di aver adempiuto ai propri obblighi informativi verso l'utente.

3. La replica dell'istante

Con memoria del 27 febbraio 2018 parte istante: rileva l'infondatezza dell'eccezione preliminare formulata dalla controparte; osserva, quindi, come i disservizi lamentati riguardino tanto l'impossibilità di eseguire il trasloco quanto il malfunzionamento della linea telefonica e ADSL e le proprie richieste/solleciti verso l'operatore siano rimaste inevase.

4. Motivazione della decisione



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

Tanto premesso, alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le domande formulate dalla parte attrice, possono trovare parziale accoglimento come di seguito indicato.

Le richieste preliminari di Vodafone, relativamente alle eccezioni di inammissibilità e improcedibilità, non meritano accoglimento. Si evidenzia al proposito quanto disposto dal § III.1.2. delle Linee guida per cui si deve "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".

Pertanto, dato la sostanziale omogeneità delle richieste formulate nel modulo UG rispetto a quelle contenute nel modulo GU14, esse possono essere senz'altro esaminate, nel limite in cui sono riproposte in questa sede.

Quanto all'unica richiesta formulata dall'istante, si rappresenta che la normativa Agcom esclude esplicitamente qualsiasi pretesa risarcitoria. Si richiama però in proposito, quanto disposto dall'allegato A della delibera 276/13/CONS recante "Approvazione delle linee guida in materia di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche" al cui punto III.1.2 "Contenuto e qualificazione delle istanze" si prevede che "in un'ottica di tutela dei contraenti più deboli e nel rispetto delle finalità delle procedure di risoluzione stragiudiziale delle controversie, le istanze inesatte, ogni qualvolta sia possibile, devono essere interpretate secondo il loro significato più logico e pertinente rispetto alla questione da esaminare" (cfr. Corecom Toscana Determinazione 8/12). In ossequio a tale principio, nel caso di specie, l'istanza formulata, pur palesandosi quale richiesta di risarcimento dei danni, in applicazione di un criterio di efficienza e ragionevolezza dell'azione, può essere interpretata come richiesta di accertamento di un comportamento illegittimo da parte degli operatori e del conseguente diritto all'indennizzo (cfr. delibera Corecom Emilia-Romagna 23/12).

Tanto premesso la richiesta dell'istante, sulla base della documentazione prodotta, può essere interpretata in termini di istanza di indennizzo per ritardo nel trasloco dell'utenza e per malfunzionamento del servizio e può essere parzialmente accolta.



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

a) Quanto al primo profilo, dalla documentazione depositata agli atti, infatti, risulta che l'operatore:

- con mail del 20/09/2016 accoglieva la prima richiesta di trasloco e indicava come "data desiderata" il 19/11/2016;
- con mail del 28/11/2016 accoglieva la successiva richiesta di trasloco e indicava come "data desiderata" il 28/01/2017;
- con mail del 21/03/2017 comunicava l'annullamento del trasloco richiesto per "cause di natura tecnica".

Inoltre, contrariamente a quanto affermato dall'operatore, non risulta provato che l'utente sia stato compitamente informato delle difficoltà tecniche incorse nell'esecuzione dell'ordine di trasferimento.

Quanto all'effettiva sussistenza di dette difficoltà tecniche occorre rilevare che Vodafone ne allega l'esistenza ma non ne offre riscontro documentale. Dalla schermata del sistema depositata in atti, infatti, non risultano indicazioni utili a provare quanto affermato dall'operatore. Inoltre, a seguito di richiesta istruttoria di codesto Corecom a Tim in merito allo stato dell'utenza nel periodo in questione, l'operatore ha risposto che "circa il numero 059.XXX426 non sono stati trovati ordini nel periodo indicato; gli ordini più recenti sono del 2011".

Ne consegue che la responsabilità della mancata attivazione del servizio a seguito di trasloco risulta ascrivibile alla società Vodafone.

L'istante ha quindi diritto all'indennizzo di cui all'art. 3, comma 1 dell'Allegato A alla delibera 73/11/CONS quantomeno per il periodo intercorrente tra il sessantunesimo giorno dalla richiesta di trasloco (19/11/2016) sino alla data in cui Vodafone ha comunicato all'utente l'impossibilità di espletare tale richiesta (21/03/2017). L'indennizzo in questione va, quindi, così quantificato: Euro 7,50 x 122giorni = Euro 915,00. L'importo va raddoppiato ai sensi dell'art. 12, comma 2 del citato Regolamento in quanto utenza business (Euro 915,00 x2 = Euro 1.830,00).

b) Quanto al malfunzionamento del servizio voce e dati lamentato dell'istante nel periodo in questione, invece, occorre osservare come esso si limiti ad una generica affermazione



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

dell'esistenza di tali disservizi senza fornire alcun elemento a supporto di quanto osservato. Sul punto l'indirizzo della giurisprudenza è nel senso che qualora dalla documentazione prodotta agli atti non emergano elementi probanti e circostanziati, tali da rendere condivisibili le asserzioni mosse dalla parte istante circa il malfunzionamento dell'utenza, 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" (così, conformemente, anche le delibere Agcom nn. 50/11/CIR, 14/12/CIR, 38/12/CIR, 24/12/CIR, 28/12/CIR, 34/12/CIR e altre ancora). Rispetto a tale disservizio, pertanto, non può essere accordato alcun indennizzo.

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. Pertanto, 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 1.830,00 (milleottocentotrenta/00) a titolo di indennizzo per mancato trasloco.
2. La società Vodafone X è tenuta 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.



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 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