

Protocollo: vedi *segnatura.XML*

ASSEMBLEA LEGISLATIVA DELLA REGIONE EMILIA-ROMAGNA

*Comitato Regionale per le Comunicazioni*

TITOLO	2015.1.10.4.1
	2012.1.10.21.881
	2014.1.10.21.93
LEGISLATURA	X

Il giorno 7 settembre 2016 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 PATRIZIA COMI

OGGETTO: DEFINIZIONE CONTROVERSA XXX / VODAFONE ITALIA X E TELECOM 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*";

Vista la legge 2 aprile 2007, n. 40;

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 Linee guida della direzione tutela dei consumatori esplicative per l'attività di vigilanza da effettuare ai sensi dell'art. 1, comma 4, della legge n. 40/2007, con particolare riferimento alle previsioni di cui all'art. 1, commi 1 e 3, della medesima legge;

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;



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)

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);

Viste le delibere Agcom n. 117/10/CIR e n. 80/12/CIR;

Visti gli atti del procedimento;

Viste la relazione e la proposta di decisione della Responsabile del Servizio, dr.ssa Patrizia Comi (NP.2016.1448);

Udita l’illustrazione svolta nella seduta del 7 settembre 2016;

CONSIDERATO QUANTO SEGUE

## **1. La posizione dell’istante**

La società Effegidi X e la società Vodafone Italia X (già Vodafone Omnitel X e Vodafone Omnitel X, di seguito, Vodafone) stipularono nel marzo del 2011, un contratto avente ad oggetto la fornitura di servizi su rete fissa e mobile con importazione da Telecom Italia X (di seguito Telecom) dell’utenza fissa XXX (GNR- Gruppo numerazione ridotta) e di sei utenze mobili con applicazione del prodotto Vodafone Rete Unica.

Mentre per le utenze mobili tutto procedeva regolarmente, per le utenze fisse e l’adsl, fin da subito si manifestavano importanti problemi per i quali parte istante rivolgeva numerosi reclami, dapprima all’agenzia Vodafone, Piramis Group, tramite la quale era stato stipulato il contratto. Nel luglio 2011 continuando i reclami ed il disservizio, parte istante sospendeva il pagamento dei canoni pattuiti per le numerazioni fisse mentre corrispondeva regolarmente le somme non contestate relativamente alle utenze mobili. In data 9.03.2012, persistendo ancora i problemi, l’utente sottoscriveva richiesta di rientro in Telecom limitatamente alle sole numerazioni fisse. In data 12.03.2012 il servizio veniva totalmente sospeso anche per i sei cellulari che non erano mai stati oggetto di reclamo e per i quali i corrispettivi erano stati sempre regolarmente corrisposti. Veniva quindi depositato modello UG e GU5 innanzi codesto Corecom. A fronte del



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)

pagamento dell'insoluto esistente pari ad euro 5.088,66, il servizio riprendeva nelle medesime modalità e senza il rientro in Telecom. L'utente quindi provvede a depositare un ulteriore GU5 per l'emissione dell'ordine di rientro in Telecom. Nonostante il provvedimento del Corecom datato 21 maggio 2012 con l'ordine a Vodafone di permettere il rientro in Telecom, questo avveniva solo in data 4 luglio 2012. Nonostante il passaggio a Telecom e quindi il venire meno dell'offerta rete unica, le fatture restavano immutate rispetto all'iniziale offerta, nonostante fosse rimasta solo la rete mobile.

All'udienza del 5.07.2012 il Corecom rilevando che il GU14 proposto non aveva ad oggetto anche la fatturazione successiva emessa in assenza di servizio, si procedeva a depositare un nuovo GU14 da riunire poi in questa sede con quello già in discussione (prot. 2014.1.10.21.93 e 2012.1.10.21.881).

In data 16.11.2012 vista l'impossibilità di addivenire ad un accordo con Vodafone, l'istante provvedeva a migrare anche con la rete mobile.

Pertanto, per i motivi di cui sopra, parte istante chiedeva per quanto concerne il procedimento 2012.1.10.21.881 nei confronti di Vodafone Italia X e di Telecom Italia X:

- 1) Ai sensi della Del 60/11, art. 5, euro 2,50 per 20 numerazioni per 400 giorni (30.05.2011-4.07.2012) euro 20.000,00
- 2) Euro 2,50 per 400 gg per il servizio adsl su tre linee in rete unica, euro 3.000,00
- 3) Art. 11 Del 60/11, mancata risposta la reclamo, euro 300,00
- 4) Indennizzo per ritardo nella portabilità del numero dal 9.3.2012 al 4.07.2012, art. 6 Del 60/11, euro 5,00 per 117 giorni, per 20 numerazioni fisse, euro 11.700;
- 5) Rimborso delle somme pagate nelle fatture per un servizio pessimo e storno delle fatture insolute dopo l'autorizzazione in tal senso dell'autorità fornita dopo il deposito del modello GU5 di tutte le somme non dovute.

Per quanto invece concerne il procedimento 2014.1.10.21.93, l'istante chiede:



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)

- 1) storno delle fatture vodafone emesse da luglio 2012, di tutte le somme richieste per il servizio di linea fissa, già pagato a Telecom dal 20.06.2012 quale effettivo fornitore;
- 2) storno totale di tutte le fatture Vodafone successive al novembre 2012, perché anche il servizio cellulare è passato dal 15.11.2012 a H3G;
- 3) compensazione di quanto eventualmente dovuto con i rimborsi e gli indennizzi dovuti da vodafone previa riunione con la vertenza tit. 1.10.21.881.

### **La posizione dell'operatore Telecom**

Telecom nella memoria del 14.01.2013, ritenendo le richieste di parte istante generiche, procedeva ad alcune precisazioni di carattere contrattuale e tecnico. In particolare, precisava che i numeri telefonici oggetto di rientro in Telecom erano il numero XXX (GNR) e il numero XXX (DN) dove il numero XXX rappresenta unicamente il cd posto operatore collegato al GNR XXX con la precisazione che il numero XXX è qualificabile come gruppo numerazione ridotta (acronimo GNR), ossia un'utenza composta da un numero inferiore ad 8 cifre a cui l'utente, per il tramite di un proprio centralino, collega ulteriori derivati interni (cd flussi).

Specificava quindi, anche attraverso il deposito delle schermate Pitagora del sistema di interfaccia di Telecom, che il GNR n. XXX era passato ad OLO in data 16.9.2011 mentre il numero XXX, sempre in modalità NPG, è passato ad OLO in data 13.01.2012.

Che in data 09.03.2012 il cliente Effegidi sottoscriveva con Telecom richiesta di rientro per le numerazioni già indicate e che Vodafone provvedeva a rilasciare solamente in data 04.07.2012 per la linea n. XXX e per la linea n. XXX in data 13.09.2012.

Che, pertanto, il presunto ritardo nel rientro è dunque da imputarsi a Vodafone che, fra l'altro, è stata sollecitata in tal senso da Telecom in data 27.04.2012 ed ancora in data 11.05.2012 e che pertanto Vodafone avrebbe potuto (e dovuto) garantire tutti i collegamenti ed i servizi telefonici ad Effegidi e, nel caso in cui ciò non fosse avvenuto – ma sul punto parte istante non ha dato prova di alcunché – ne dovrà rispondere l'OLO. Proseguiva Telecom con l'elencazione delle fatture insolute per un totale complessivo di euro 699,50 chiedendo, nel caso di condanna al pagamento degli indennizzi richiesti da parte istante, la compensazione in tutto o in parte quanto dovuto da Effegidi a telecom.



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 posizione dell'operatore Vodafone**

Vodafone si costituiva con memoria del 17.01.2013 contestando le affermazioni di parte istante, in particolare, le richieste di indennizzo, rimborso e storno. Ricostruiva i rapporti contrattuali con l'istante (soffermandosi peraltro su un periodo non oggetto di contestazione e allegando anche la relativa documentazione). Specificava che, contrariamente a quanto asserito da parte istante, dal 24.08.2011, le utenze fisse gestite dal numero XXX iniziavano a produrre un copioso traffico. Precisava poi che in caso di terminazioni fisso-mobile è l'utente a dovere decidere quale delle due terminazioni utilizzare.

Specificava che successivamente al giorno 04.07.2012, ossia al rientro delle utenze in Telecom del GNR XXX, non vi era più alcun addebito concernente le stesse in fattura e pertanto l'ultima fatturazione per le terminazioni dei fissi avente radice XXX era del periodo 24.06.2012-03.07.2012.

Terminava precisando che l'istante aveva maturato un insoluto pari ad euro 20.011,04.

## **2. Motivazione della decisione**

Si rileva innanzitutto, che ai sensi dell'articolo 19 comma 4 del Regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti, l'oggetto della pronuncia esclude qualsivoglia richiesta risarcitoria ed è viceversa limitato agli eventuali esborsi di somme risultate non dovute, o al pagamento di indennizzi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi nonché nei casi individuati dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità.

Resta saldo il diritto dell'utente di rivolgersi all'autorità ordinaria per il maggiore danno.

Meritano parziale accoglimento le richieste di parte istante atteso che la responsabilità in ordine alla scorretta gestione del cliente, alla omessa portabilità delle risorse numeriche e alla mancata risposta ai reclami è imputabile, in assenza di prova contraria alle società convenute. La domanda di parte istante può essere parzialmente accolta come di seguito precisato.



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)

- 1) Ai sensi della Del 60/11, art. 5, euro 2,50 per 20 numerazioni per 400 giorni (30.05.2011-4.07.2012) euro 20.000,00.

Al di là del riferimento normativo scorretto di parte istante alla delibera 60/11 Agcom, e trovando invece applicazione in materia di indennizzi nella definizione delle controversie tra utenti ed operatori la delibera 73/11/Cons, bisogna fare alcune precisazioni.

È pacifico che gli operatori debbano fornire i servizi in modo regolare, continuo e senza interruzioni, nel rispetto delle previsioni normative e contrattuali. Ne consegue che in tutti i casi di malfunzionamento di un servizio di comunicazione elettronica, allorché l'utente non può pienamente godere, con le modalità prescelte, del servizio promesso e acquistato, lo stesso ha diritto ad un indennizzo per tutti i giorni di disservizio, a meno che l'operatore non dimostri che l'inesatto adempimento ovvero l'inadempimento totale (quando il servizio non è affatto fornito) sia dipeso da causa a lui non imputabile, secondo il disposto dell'articolo 1218 c.c. ovvero da specifiche cause di esclusione della responsabilità previste dalle condizioni contrattuali, salvo il caso in cui le relative clausole debbano essere *prima facie* considerate vessatorie ai sensi della disciplina sulla tutela dei consumatori

È altrettanto pacifico che non è possibile affermare la sussistenza della responsabilità dell'operatore per malfunzionamento della linea qualora l'utente non provi di aver inoltrato, prima di rivolgersi all'Autorità, un reclamo all'operatore. Infatti, in assenza di un reclamo, il gestore non può avere contezza del guasto e non può, quindi, provvedere alla sua risoluzione. In particolare, nel caso di specie, nonostante la memoria di parte istante del 17.01.2013 parli di reclami, agli atti non risulta alcun deposito in tal senso. D'altro canto però, parte istante ha provveduto a depositare una serie di mail sia interne fra i dipendenti dell'azienda, sia esterne alla stessa e rivolte agli agenti dell'agenzia Vodafone Piramis Group che danno chiara contezza delle problematiche emerse e dei reclami effettuati. Nonostante le memorie depositate e le udienze svolte, non sono emersi e non sono stati in alcun modo dedotti e/o provati da parte di Vodafone eventuali limiti al potere di rappresentanza dell'agente e, pertanto, l'operatore è ugualmente responsabile della condotta degli agenti, nonché delle informazioni contrattuali dagli stessi rese all'atto della stipula della proposta contrattuale.



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)

Nel caso in oggetto in particolare, società istante provvedeva a stipulare un contratto con l'agenzia Piramis Group che veniva costantemente contattata per la risoluzione dei problemi che Effegidi incontrava giornalmente. A titolo esemplificativo tra le mail depositate ve ne è una in cui la Piramis Group, in data 14.02.2012 quindi poco prima del distacco delle linee telefoniche da parte del gestore, proprio assicurando che tale distacco non sarebbe avvenuto, scrive: *“essendo Vodafone a conoscenza delle attività in gestione riguardanti Effegidi, mi hanno appena comunicato che non ci sarà alcun distacco delle linee...omissis...sappiamo che la gestione fino a qui avuta sul supporto Rete Fissa non è neanche paragonabile a quanto vogliamo che i nostri clienti abbiano. Purtroppo nonostante l'uscita preliminare dei tecnici non è stata sufficiente per evitare i disagi che poi avete avuto...”*.

È pertanto del tutto evidente che Vodafone fosse pienamente a conoscenza delle problematiche incontrate da Effegidi. Pertanto, nonostante quanto affermato da Vodafone nella memoria del 17.01.2013 *“sin dal 24.08.2011 le utenze fisse gestite dal n. XXX hanno iniziato a produrre un copioso traffico ...”* si ritiene che il gestore non possa essere ritenuto esente da responsabilità.

Sussiste infatti una responsabilità contrattuale per inadempimento in capo all'operatore, ai sensi dell'articolo 1218 c.c., qualora, a fronte della segnalazione del malfunzionamento da parte dell'utente, e nonostante gli interventi tecnici eseguiti, l'operatore non sia riuscito a risolvere il guasto e non abbia mai nemmeno provveduto a comunicare all'utente le motivazioni tecniche in ordine alla mancata risoluzione dei disservizi. (Cfr. delibera Agcom n. 117/10/CIR e n. 80/12/CIR).

Per andare esente da responsabilità, l'operatore, è tenuto a fornire la prova, ai sensi dell'articolo 1218 c.c., che l'inadempimento è stato determinato da causa a lui non imputabile. In mancanza di tale prova, l'utente ha diritto al riconoscimento di un indennizzo per tutti i giorni di disservizio, da calcolarsi dall'inizio del malfunzionamento (escluso il numero di giorni previsto per la risoluzione del guasto) sino al momento dello scioglimento del vincolo contrattuale.

Ora, se è pacifico che Effegidi abbia diritto ad un indennizzo, per quanto riguarda il quantum, dobbiamo fare alcune precisazioni. In particolare, parte ricorrente chiede gli indennizzi relativamente a 20 utenze fisse. Ma come già sopra specificato, appare che le linee oggetto di



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)



portabilità siano solo due mentre tutte le altre numerazioni indicate da parte istante debbano essere considerate come derivati interni del centralino collegati alle numerazioni principali. Pertanto in applicazione dell'articolo 5 del Regolamento in materia di indennizzi, Vodafone dovrà riconoscere a parte istante Euro 2,50 X 2 linee X 402 giorni (30.05.2011- 04.07.2012) = euro 2.010,00.

2) Euro 2,50 per 402 gg per il servizio adsl su tre linee in rete unica, euro 3.000,00;

Come sopra, l'indennizzo dovrà riferirsi ad un solo servizio ADSL. Pertanto, Vodafone dovrà riconoscere a parte istante Euro 2,50 X 1 linea X 402 giorni= euro 1.002,50.

3) Art. 11 Del 60/11, mancata risposta la reclamo, euro 300,00.

La domanda di indennizzo così come formulata da parte istante trova accoglimento. Vodafone Italia spa, dovrà pertanto riconoscere euro 300,00 a parte istante.

4) Indennizzo per ritardo nella portabilità del numero dal 09.03.2012 al 04.07.2012, art. 6 Del 60/11, euro 5,00 per 117 giorni, per 20 numerazioni fisse, euro 11.700.

Per quanto riguarda l'omessa portabilità delle utenze, in assenza di prova contraria e atteso che il gestore non ha dimostrato di avere fornito adeguata informativa in ordine ai termini e alle modalità di erogazione del servizio, in conformità a quanto previsto dall'articolo 4, commi 1 e 3 della delibera Agcom n. 179/03/CSP, è fondato il diritto della ricorrente al riconoscimento e alla liquidazione dell'indennizzo da computarsi in base al parametro previsto dall'articolo 6, comma 1, dell'allegato A) alla delibera Agcom n. 73/11/CONS secondo il quale " nelle ipotesi di procedure di portabilità del numero non concluse nei termini stabiliti dalla disciplina di settore, l'operatore responsabile del ritardo sarà tenuto a corrispondere all'utente un indennizzo pari ad euro 5,00 per ogni giorno di ritardo", parametro da calcolarsi in misura pari al doppio, in conformità a quanto previsto dall'articolo 12, comma 2, del sopra citato regolamento. Per quanto concerne il periodo da indennizzare, si ritiene di considerare il periodo compreso tra il giorno 09.03.2012 e 04.07.2012 per un totale di 118 giorni. Pertanto, Vodafone dovrà riconoscere a parte istante Euro 5,00 X 2 X 118 giorni= euro 1.180,00



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)

- 5) Rimborso delle somme pagate nelle fatture per un servizio pessimo e storno delle fatture insolute dopo l'autorizzazione in tal senso dell'autorità fornita dopo il deposito del modello GU5 di tutte le somme non dovute.

La richiesta appare formulata in modo generico e non merita accoglimento.

- 6) Storno delle fatture Vodafone emesse da luglio 2012, di tutte le somme richieste per il servizio di linea fissa, già pagato a Telecom dal 20.06.2012 quale effettivo fornitore;

Per quanto riguarda lo storno delle fatture emesse da Vodafone in assenza di servizio, la relativa domanda va accolta in quanto la ricorrente dopo avere tentato di risolvere inutilmente le problematiche e nonostante le rassicurazioni che le mail agli atti comprovano da parte dell'agenzia Vodafone, si vedeva costretta a trasferire le risorse numeriche ad altro gestore, chiedendo la cessazione del contratto in essere con il gestore convenuto.

Tutte le parti nelle memorie depositate, concordano con il rientro in Telecom delle numerazioni con radice XXX, a partire dal giorno 04.07.2012 e della linea XXX a partire dal giorno 13.09.2012. Pertanto, tutte le fatture successive a tale date dovranno essere annullate e Vodafone è tenuta a disporre lo storno della posizione contabile amministrativa ancora aperta.

- 7) Storno delle fatture Vodafone successive al novembre 2012, perché anche il servizio cellulare è passato dal 15.11.2012 ad H3G;

Per quanto riguarda lo storno delle fatture Vodafone relative alla telefonia mobile, la relativa domanda va accolta. Anche in questo caso, le parti concordano nel fissare il mese di novembre 2012 come periodo di migrazione della linee mobili da Vodafone ad H3G. Pertanto anche in questo caso, Vodafone è tenuta a disporre lo storno della posizione contabile amministrativa ancora aperta nei confronti della società istante.

- 8) Compensazione di quanto eventualmente dovuto con i rimborsi e gli indennizzi dovuti da Vodafone previa riunione con la vertenza tit. 1.10.21.881.

La richiesta appare formulata in modo generico e non merita accoglimento e in ogni caso, già assorbita da quanto precedentemente disposto.



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)

Per questi motivi, acquisito il parere preventivo di regolarità amministrativa del presente atto espresso dalla Responsabile del Servizio Corecom dott.ssa Patrizia Comi, il Corecom, all'unanimità

DELIBERA QUANTO SEGUE

- 1) Accoglie parzialmente l'istanza di Effegidi international X nei confronti delle società Vodafone Italia X e Telecom 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 2.010,00 (duemiladiecì/00) a titolo di indennizzi per il malfunzionamento del servizio voce;
  - II. Euro 1.002,50. (milledue/50) a titolo di indennizzi per il malfunzionamento del servizio ADSL;
  - III. Euro 300,00 (trecento/00) per mancata risposta al reclamo;
  - IV. Euro 1.180,00 (millecentoottanta/00) a titolo di indennizzo per il ritardo nella portabilità delle utenze da Vodafone Italia spa a Telecom Italia spa;
- 3) La società Vodafone Italia X è altresì tenuta a provvedere allo storno in favore dell'istante delle fatture concernenti il servizio di rete fissa (XXX) emesse dopo il 4 luglio 2012 in assenza di servizio e lo storno in favore dell'istante delle fatture concernenti il servizio di rete fissa (XXX) emesse dopo il 13 settembre 2012 nonché quelle relative alle linee mobili emesse dopo il 30 novembre 2012, regolarizzando la posizione contabile amministrativa della società stessa.

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](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 determina è notificata alle parti e pubblicata sul sito web del Corecom e dell'Autorità.

*Firmato digitalmente*

Il Segretario  
Dott.ssa Patrizia Comi

*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)