

**DELIBERA DL/100/16/CRL/CRL/UD**  
**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA**  
**G. IMMOBILIARE/VODAFONE ITALIA xxx**  
**(LAZIO/D/538/2015)**

**IL CORECOM DELLA REGIONE LAZIO**

NELLA riunione del 27 ottobre 2016;

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”;

VISTO il decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259, recante “Codice delle comunicazioni elettroniche”;

VISTO l’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 del 16.12.2009 e in particolare l’art. 4, c. 1, lett. e);

VISTA la delibera n. 173/07/CONS, del 19 aprile 2007, recante “Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti”, di seguito “Regolamento”;

VISTA la delibera n. 73/11/CONS, del 16 febbraio 2011, recante “Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori”;

VISTA l’istanza dell’utente G. Immobiliare presentata in data 26.06.2015;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

**1. La posizione dell’istante**

L’istante ha lamentato nei confronti di Vodafone Italia xxx (di seguito per brevità “Vodafone”) il ritardo nel trasloco della linea, il mancato aggiornamento della sede legale nell’indirizzo di fatturazione e la mancata risposta ai reclami.

In particolare, nell’istanza introduttiva del procedimento e negli atti difensivi, l’istante ha dichiarato quanto segue:

- a. Dopo aver cambiato la sede legale ed aver pagato il trasloco, l’utente aveva chiesto l’aggiornamento nell’indirizzo di fatturazione;
- b. L’operatore non aveva provveduto, nonostante numerosi solleciti;

- c. L'udienza per il tentativo obbligatorio di conciliazione del 14 maggio 2015 si era conclusa con esito negativo.

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

- i. un indennizzo per ritardo trasloco
- ii. un indennizzo per affermazioni non veritiere o mancata comunicazione impedimento
- iii. un indennizzo per sospensione o cessazione servizi senza presupposti
- iv. un indennizzo per omesso aggiornamento
- v. un indennizzo per impossibilità di portare in detrazione le fatture
- vi. un indennizzo per mancata risposta al reclamo.

## **2. La posizione dell'operatore Vodafone.**

Nel merito, Vodafone ha eccepito l'assoluta mancanza di prove in relazione al lamentato ritardo nel trasloco, all'omesso aggiornamento dell'intestazione delle fatture, alla sospensione del servizio. Ha escluso la propria responsabilità, precisando di aver provveduto a modificare l'intestazione delle fatture da luglio 2014 e di aver mantenuto le linee attive e correttamente funzionanti. Ha evidenziato infine la presenza di un insoluto di Euro 1.287,11.

## **3. Motivazione della decisione**

Preliminarmente, si osserva che l'istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall'art. 14 del Regolamento ed è pertanto proponibile.

Si rappresenta che il rappresentante dell'utente ha rinunciato allo svolgimento dell'udienza di discussione .

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante non possono essere accolte perchè non sufficientemente circostanziate e perchè prive di qualsivoglia documentazione probatoria dei lamentati disservizi.

Nell'istanza e nella scarna memoria, non è precisato se e quando si sarebbe verificato il lamentato ritardo nel trasloco, nè vi è menzione alcuna di sospensione o cessazione di servizi senza presupposti, per i quali viene richiesto l'indennizzo.

Non sono stati prodotti la richiesta del trasloco o gli asseriti reclami, né è stata documentata l'impossibilità di portare in detrazione le fatture per il mancato aggiornamento dell'indirizzo nella fatturazione.

Ad abundantiam, si evidenzia che, seppure l'aggiornamento dell'intestazione delle fatture è stato effettuato in ritardo, comunque la nuova sede della linea telefonica risultava già indicata nelle fatture a partire da novembre 2013. Alcun disagio sarebbe stato dunque ravvisabile in conseguenza dell'omesso/ritardato aggiornamento, sia sotto il profilo della detraibilità delle fatture, sia sotto il profilo del loro pagamento, previsto con addebito sul conto corrente bancario.

Stante il mancato assolvimento dell'onere probatorio da parte dell'istante, la genericità, anche temporale, delle contestazioni, la mancanza in atti di elementi sufficienti per valutare la condotta dell'operatore, e l'impossibilità di accertare l'"an", il "quomodo" ed il "quantum" del verificarsi dei

disservizi, non sussistono gli estremi per la liquidazione di un indennizzo, nè può ravvisarsi alcuna responsabilità in capo alla società per inadempimento contrattuale ai sensi dell'articolo 1218 del codice civile.

Da quanto sopra, consegue il rigetto della domanda.

Sussistono giusti motivi per compensare le spese di procedura.

### **IL CORECOM LAZIO**

vista la relazione del responsabile del procedimento;

### **DELIBERA**

Il rigetto dell'istanza presentata dalla G. Immobiliare in data 26 giugno 2015, con compensazione delle spese.

Ai sensi dell'articolo 135, comma 1, let. b), del Codice del processo amministrativo, approvato con d. l.vo 2 luglio 2010, n. 104, il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio, in sede di giurisdizione esclusiva.

Ai sensi dell'articolo 119 del medesimo Codice il termine per ricorrere avverso il presente provvedimento è di 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente determina è notificata alle parti e pubblicata sui siti web del Corecom e dell'Autorità ([www.agcom.it](http://www.agcom.it)).

Roma, 27 ottobre 2016

Il Presidente

Michele Petrucci

Fto

Il Dirigente

Aurelio Lo Fazio

Fto