

DELIBERA N.	53/2014
TITOLO	2014.1.10.4
	2014.1.10.21.1529
LEGISLATURA	IX

Il giorno 12 dicembre 2014 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 PRIMAROSA FINI.

OGGETTO: DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA TRA X E VODAFONE OMNITEL X



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";

Vista la delibera Agcom n. 276/13/CONS;

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;

Visto 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);

Visti gli atti del procedimento;

Viste la relazione e la proposta di decisione della Responsabile del Servizio Corecom dott.ssa Primarosa Fini (NP.2014.2115);

Udita l'illustrazione svolta nella seduta del 12 dicembre 2014;



1. La posizione dell'istante

L'istante ha lamentato la richiesta di pagamento di fatture a seguito del passaggio ad altro operatore per il tramite di agenzia di recupero crediti e la disattivazione del servizio internet senza preavviso nei confronti dell'operatore Vodafone Omnitel X (di seguito Vodafone). In particolare, nell'istanza introduttiva del procedimento e nel corso dell'audizione, l'istante ha dichiarato quanto segue:

- di essere passato ad altro operatore e di avere ricevuto richiesta di pagamento di alcune fatture tramite agenzia di recupero del credito;
- di avere subito la disattivazione del servizio internet per 3 giorni a causa del mancato pagamento di una fattura, nonostante addebito su conto corrente e pagamento di tutte le restanti fatture.

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

- a) di definire le richieste in sede di udienza di definizione, tenendo presente che per la telefonia non è stata notificata alcuna richiesta di pagamento delle fatture e che tale richiesta è stata formalizzata tramite agenzia di recupero crediti, risultando ciò lesivo dell'immagine; che per internet il mancato servizio di 3 giorni ha comportato il licenziamento della moglie.

2. La posizione dell'operatore

Vodafone, nella sua memoria, ha rilevato la genericità delle richieste avanzate, "limitandosi l'utente a prefigurare in istanza una successiva richiesta economica, da formalizzare nel corso dell'udienza di definizione, non altrimenti circostanziata e determinata.". Inoltre l'istante non indica le fatture ritenute non dovute e riferisce dell'avvenuta migrazione dell'utenza ad altro operatore senza fornire evidenza dell'avvenuto passaggio, né circostanziare, sia pure temporalmente, detto passaggio. "E', dunque, palese il mancato adempimento da parte dell'utente all'onere probatorio ed all'onere di allegazione sullo stesso gravanti con conseguente violazione del diritto di difesa del gestore." Anche per la disattivazione del servizio internet, l'istante non ha indicato il periodo di riferimento o fornito evidenza di avere segnalato detta sospensione, sollecitandone il ripristino. Infine, la presunta lesione del diritto all'immagine, come il licenziamento del coniuge, prefigurano richieste di risarcimento danni che esulano da questa sede.



3. Motivazione della decisione

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

La domanda è infondata e non merita accoglimento. In particolare, si ritiene di accogliere le eccezioni avanzate da Vodafone in ordine alla genericità delle richieste di parte istante. Al riguardo, infatti, si rileva, non solo che l'utente ha rinviato la formulazione delle richieste all'udienza di discussione, ma che neppure nel corso di quest'ultima ha circostanziato la fattispecie e le proprie richieste. Il mero deposito di documentazione, a seguito di richiesta istruttoria da parte dell'Ufficio in fase di avvio procedimentale, non è stato accompagnato da una ricostruzione organica e circostanziata della fattispecie, nonché delle singole richieste di parte istante. Tale circostanza non può che indurre a ritenere generica l'istanza. Il Corecom, infatti, non può sostituirsi all'istante nella ricostruzione della vicenda e nella deduzione delle singole richieste in base alla documentazione che l'utente ha depositato agli atti. In particolare, per quanto attiene la richiesta di pagamento da parte del recupero crediti, non è dato evincere la data di migrazione ad altro operatore e, pertanto, non è individuabile l'arco temporale delle fatture di cui l'utente contesta il pagamento. Anche relativamente alla disattivazione del servizio internet non viene circostanziato il periodo di riferimento e neppure segnalazioni per il ripristino del servizio stesso. Alla luce delle argomentazioni che precedono, si ritiene di rigettare tutte le richieste in quanto generiche e, dunque, infondate. Infine, occorre precisare che quanto rilevato dall'istante in ordine alla lesione al diritto all'immagine e al licenziamento del coniuge, è da intendere quale risarcimento dei danni, che in questa sede non è possibile accertare, secondo quanto previsto dall'art. 19, comma 4, del "Regolamento" e dal punto III.1.3. della delibera Agcom n. 276/13/CONS.

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

DELIBERA QUANTO SEGUE

1. Rigetta l'istanza di X nei confronti della società Vodafone Omnitel X per le motivazioni di cui in premessa.

Il presente atto 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.

Il Segretario
Dott.ssa Primarosa Fini

La Presidente
Prof.ssa Giovanna Cosenza

