

Protocollo: vedi segnatura XML

TITOLO	2015.1.10.4.1
	2014.1.10.21.87
LEGISLATURA	X

Il giorno 1 dicembre si è riunito nella sede di Viale Aldo Moro n. 44 il Corecom dell'Emilia-Romagna con la partecipazione dei componenti:

MARINA CAPORALE

Vicepresidente

MAURO RAPARELLI

Componente

Svolge le funzioni di segretario la dott.ssa PATRIZIA COMI

OGGETTO: DEFINIZIONE CONTROVERSA 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 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 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";

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;

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);

Visti gli atti del procedimento;

Viste la relazione e la proposta di decisione della Responsabile del Servizio dr.ssa Patrizia Comi (NP.2016.2666);



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)

Udita l'illustrazione svolta nella seduta del 1 dicembre 2016;

CONSIDERATO QUANTO SEGUE

## 1. La posizione dell'istante

L'istante ha lamentato la mancata applicazione delle condizioni contrattuali da parte della società VODAFONE ITALIA X. In particolare, nell'istanza introduttiva del procedimento e nel corso dell'audizione, l'istante ha dichiarato quanto segue:

- in data 04.07.2011 veniva sottoscritto contratto con l'operatore Vodafone per due linee fisse business;
- già dalle prime bollette emergeva l'addebito di costi diversi da quelli pattuiti. In particolare si notava l'applicazione di tariffe non richieste e l'attivazione di più linee fisse rispetto a quelle richieste;
- durante l'attivazione della Rete Unica si rimaneva completamente senza linea;
- venivano inviati diversi reclami rispetto ai quali non si riceveva risposta.

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

- a) indennizzo per mancata fornitura del servizio;
- b) storno delle somme eccedenti a quanto contrattualmente pattuito;
- c) indennizzo per l'attivazione di servizi non richiesti e mai sottoscritti;
- d) indennizzo per mancata risposta ai reclami.

## 2. La posizione dell'operatore

Vodafone contesta fermamente le asserzioni della parte istante. In particolare evidenzia che l'utente aveva 18 sim attive con il piano richiesto nella proposta di abbonamento sottoscritta. Trattasi di ram tutte "M" che prevedono un canone di 19 euro al mese e 150 minuti inclusi. L'utente inoltre aveva attive due sim dati, una con la tariffa "internet sempre top" ed un'altra



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)

dati con il piano "Vodafone XL", anch'esse richieste nella proposta di abbonamento, oltre a due sim "Parla Libero".

### 3. Motivazione della decisione

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

- a) La richiesta sub a) viene rigettata. Dalla documentazione in atti non è possibile rilevare il periodo a cui la mancata fornitura del servizio si riferisce e né tantomeno sono allegate segnalazioni del disservizio. Vero è che l'operatore per esimersi da responsabilità deve dimostrare che i disservizi sono dovuti a cause a lui non imputabili, ma è altrettanto vero che sul cliente incombe l'onere della segnalazione del problema così che l'operatore possa intervenire per la risoluzione. Pertanto, tenendo conto della carenza di elementi idonei a valutare la responsabilità dell'operatore e ad individuare il periodo interessato dalla mancata fornitura del servizio, si ritiene di non accogliere la domanda.
- b) Le richieste b) e c) meritano una trattazione congiunta e vanno rigettate. In particolare, dalla documentazione in atti, emerge che l'istante lamenta il mancato rispetto di quanto pattuito dal contratto sottoscritto con Vodafone avente ad oggetto due linee fisse business. Nel formulario GU14 (numero 2014.1.10.21.87) si fa riferimento, invece, come utenze interessate dalla controversia, a due utenze mobili e una fissa. Vodafone di contro, dichiara che l'utente era titolare di 18 sim e ne allega la proposta di abbonamento sottoscritto. Tenendo conto delle numerazioni indicate nel GU14, si nota, da un'attenta analisi, che nel dettaglio delle fatture allegate, compare, tra i numeri indicati, solo la numerazione fissa (059730xxx), con altri numeri fissi e mobili, ma non compaiono invece, le altre due utenze mobili richiamate nel GU14. Agli atti viene allegata la proposta di abbonamento da Vodafone che ha ad oggetto sia numeri fissi (tra cui 059730xxx) e sia numeri mobili, nei quali però non sono indicate le numerazioni mobili richiamate nell'istanza di definizione. Dunque, tenendo conto della difformità tra le numerazioni richiamate nell'istanza di definizione e le richieste dell'istante, si



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)

ritiene, di rigettare la domanda per quanto riguarda le linee mobili. Relativamente alla numerazione fissa (059730xxx), invece, dalla documentazione non emergono elementi dai quali poter valutare il tipo di offerta sottoscritta e, dunque, non si hanno gli elementi per valutare se vi sia corrispondenza tra quanto pattuito e quanto poi addebitato in fattura. Pertanto, alla luce di quanto premesso, si ritiene che non sia possibile accogliere le richieste dell'istante.

- c) la richiesta sub d) viene rigettata. Dalla documentazione in atti non si hanno gli elementi per riconoscere l'indennizzo richiesto. In particolare, vengono allegate alcune mail di richiesta chiarimenti a cui seguivano, nei tempi previsti dalla Carta dei servizi Vodafone, risposte dall'agenzia. Peraltro, oltre alla raccomandata con la quale si rendeva nota la volontà di recesso, non si hanno altri reclami formali e, dunque, la richiesta non può essere accolta.

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

DELIBERA QUANTO SEGUE

1. Rigetta l'istanza di XXX nei confronti della società 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.

La presente delibera è notificata alle parti e pubblicata sul sito web del Corecom e dell'Autorità.

*Firmato digitalmente*

Il Segretario

Dott.ssa Patrizia Comi

*Firmato*

Per la Presidente

Prof.ssa Giovanna Cosenza

La Vicepresidente

Avv. Marina Caporale



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)



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)