

Protocollo: vedi *segnatura.XML*

TITOLO	2015.1.10.4
	2015.1.10.530
LEGISLATURA	X

Il giorno 20 dicembre 2017 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 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";

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 Rita Filippini (NP.2016.2695);



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

Udita l'illustrazione svolta nella seduta del 20 dicembre 2017;

CONSIDERATO QUANTO SEGUE

1. La posizione dell'istante

L'istante, nell'istanza introduttiva del procedimento, nella memoria prodotta e nel corso dell'audizione, lamenta, nei confronti di Vodafone Italia X, quanto segue.

Il 20.07.2012 sottoscrive un'offerta avente ad oggetto l'attivazione di quattro linee telefoniche fisse (comprehensive di fax e adsl), di cui due a Parma.

Tuttavia, l'operatore attiva un profilo diverso da quello pattuito con l'agente, decisamente più costoso.

La vertenza, portata all'attenzione di questo Corecom, si chiude con atto di transazione sottoscritto dall'istante in data 17.03.2014, il giorno prima di quello fissato per l'udienza di definizione, nel quale è scritto: "L'utente si impegna a contattare il settore commerciale di Vodafone, entro 30 giorni dalla sottoscrizione del presente accordo, onde valutare una soluzione commerciale di suo gradimento o, in mancanza, si impegna, sempre nello stesso termine, a richiedere la migrazione verso altro gestore, in entrambi i casi dandone evidenza documentale al presente studio all'indirizzo e-mail avvocati@studioapz.com".

Immediatamente, come da accordi, l'istante si attiva e, recatosi in un negozio Vodafone prima e contattando telefonicamente l'ufficio commerciale poi, richiede il profilo "29,90 per sempre" per tutte le numerazioni.

Tale richiesta viene, tuttavia, rifiutata, trattandosi, gli viene spiegato, di profilo riservato ai nuovi clienti.

Nel frattempo, l'istante viene anche a conoscenza dell'impossibilità di migrare le numerazioni ad altro operatore, salvo correre il rischio di perderle, poiché da Vodafone trasformate in Voip.

Svariati solleciti in merito all'attivazione del suddetto profilo vengono, dunque, inoltrati, al fine di evitare la migrazione delle linee con rischio di perdita delle stesse, restando tutti, peraltro, inevasi.



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

In seguito, in data, rispettivamente, 06.05.2014 e 11.06.2014, e nonostante il mancato adempimento della transazione, viene sospeso il servizio per le due linee.

Una delle numerazioni viene salvata; le altre (di cui una ultradecennale), al contrario, vengono perse (stante l'impossibilità di migrarle a causa della loro mancata riattivazione temporanea) e sostituite da nuove numerazioni.

In più, nonostante i numerosi reclami e la piena conoscenza della situazione, l'operatore continua a fatturare in assenza di servizio per le numerazioni non più esistenti.

Oggetto della vertenza sono, dunque, le due numerazioni fisse di Parma: la prima migrata ad altro gestore in data 19.06.2014, la seconda persa a causa della suddetta mancata riattivazione e sostituita con altra nuova in data 27.06.2014.

In base a tali premesse, l'utente richiede:

- a) Indennizzo per ingiustificata sospensione del servizio fisso e adsl dall'11.06.2014 al 19.06.2014 (data di passaggio ad altro gestore) e dal 6.05.2014 al 27.06.2014 (data di attivazione di nuova numerazione da parte di altro gestore);
- b) Indennizzo per la perdita di una numerazione fissa ultradecennale;
- c) Indennizzo per mancata risposta ai reclami;
- d) Storno delle fatture, non dovute in quanto emesse in assenza di servizio e in violazione della transazione sottoscritta in data 17.03.2014.

2. La posizione dell'operatore

Nella memoria inviata in data 12.02.2016, l'operatore rileva la carenza di prove a sostegno dell'effettiva sussistenza di responsabilità a suo carico in relazione all'asserito mancato rispetto dell'accordo sottoscritto in data 17.03.2014 nonché alla lamentata perdita delle numerazioni oggetto del presente procedimento successiva alla sospensione della linea.

Si afferma, infatti, innanzitutto, di avere correttamente adempiuto agli accordi raggiunti avendo provveduto a contattare l'istante, come dal medesimo confermato, per valutare proposte commerciali; tale accordo, peraltro, non prevedeva alcun obbligo a carico dell'operatore di attivare determinati piani tariffari o condizioni contrattuali in favore dell'istante.



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

Del resto, contrariamente a quanto asserito dall'istante, si evidenzia, altresì, l'inammissibilità delle richieste avanzate dall'utente in merito ad eventuali, asseriti, mancati adempimenti ad un accordo raggiunto in sede Corecom.

Si rappresenta, inoltre, come dimostrato dalle fatture allegate alla memoria, che il servizio è stato erogato all'utente, essendo agevolmente rilevabile il dettaglio del traffico eseguito nel periodo in contestazione con data di inizio l'11.06.2014.

Tuttavia, l'istante, nonostante la regolare fruizione del servizio, omette integralmente il pagamento delle suddette fatture, con conseguente violazione della normativa di settore, la quale prevede il pagamento delle somme fatturate e non oggetto di contestazione.

Nessuna responsabilità, dunque, può essere ravvisato nell'operato gestionale dell'operatore, non avendo l'istante, dapprima, effettuato il pagamento delle fatture ricevute nè, successivamente, avviato alcuna procedura di migrazione verso altro gestore per le utenze asseritamente perse.

Relativamente, poi, alla richiesta di indennizzo, si eccepisce l'inammissibilità della stessa.

Si cita, a tal riguardo, l'art. 19, comma 4, della Delibera 173/07/CONS (*"L'Autorità, con il provvedimento che definisce la controversia, ove riscontri la fondatezza dell'istanza, può condannare l'operatore ad effettuare rimborsi di somme risultate non dovute o al pagamento di indennizzi nei casi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, nonché dai casi individuati dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità"*), da cui deriva non solo l'inammissibilità di ogni richiesta risarcitoria del danno, espressamente esclusa, ma altresì la evidente genericità delle richieste avanzate.

Difatti, a fronte degli asseriti disservizi, l'istante non ha, in realtà, prodotto prove concrete a sostegno della propria tesi che possano, di conseguenza, condurre ad una dichiarazione di responsabilità in capo al gestore.

Pertanto, si chiede il rigetto delle richieste avanzate, stante il mancato adempimento dell'onere della prova di cui all'art. 2697 c.c., esistente a carico dell'istante.



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

Da ultimo, si rileva che, come previsto dalla Determina 49/15/DIT, “le uniche fatture che possono essere prese in considerazione sono quelle relative agli ultimi 6 mesi dalla data in cui è stato presentato il reclamo”.

Sotto il profilo amministrativo e contabile si precisa che, comunque, l’utente è attualmente disattivo e risultano essere tuttora presenti fatture insolute.

3. Motivazione della decisione

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

In via preliminare, occorre rilevare che la controversia in esame, a seguito di verifica istruttoria e sulla base della documentazione in atti, può essere presa in considerazione con esclusivo riferimento alla questione relativa alla sospensione e alla perdita della numerazione (punti a) e b)).

Per tutto ciò che attiene invece agli altri fatti lamentati ed alle relative richieste (punti c) e d)), si ritiene di dichiararne l’inammissibilità e conseguente improcedibilità in quanto oggetto di intervenuto accordo transattivo tra le parti in data 17.03.2014, il cui errato e/o mancato adempimento ad opera di entrambe le parti non può costituire oggetto di tentativo di nuova conciliazione.

Il Corecom, infatti, non risulta competente in materia di esecuzione degli accordi transattivi conclusi tra le parti.

A) La domanda a) non può trovare accoglimento. In particolare, l’istante lamenta la ingiustificata sospensione del servizio fisso e adsl dall’11.06.2014 al 19.06.2014 (data di passaggio ad altro gestore) e dal 6.05.2014 al 27.06.2014 (data di attivazione di nuova numerazione da parte di altro gestore). Come dimostrato dalle fatture prodotte dall’operatore, risulta, tuttavia, che il servizio è stato erogato, essendo rilevabile il dettaglio del traffico eseguito nel periodo in contestazione con data di inizio 11.06.2014, servizio di cui, tuttavia, l’istante ha omesso integralmente il pagamento senza avere, contestualmente, provveduto alla contestazione degli importi di cui alle fatture che rilevano. La sospensione lamentata, dunque, è da ricondurre al mancato pagamento delle fatture che non trova giustificazione in quanto non è stata avanzata alcuna contestazione



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

da parte dell'istante. Pertanto, si ritiene legittima la sospensione disposta dall'operatore e si rigetta la richiesta dell'istante.

- B) La domanda di cui al punto b) non merita accoglimento per le motivazioni di cui al punto a), trattandosi di conseguenza strettamente collegata ai fatti di cui al punto a) e ad una mancata attivazione da parte dell'utente.

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

Rigetta l'istanza di XXX nei confronti di 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 Rita Filippini

Firmato digitalmente

La Presidente

Prof.ssa Giovanna Cosenza



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