

Protocollo: vedi *segnatura.XML*

Tit. 2015.1.10.21.371

**Oggetto: Definizione controversia XXX / Vodafone Italia X**

La Responsabile del Servizio

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 n. 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 la delibera Agcom n. 179/03/CSP e le delibere Corecom Puglia n. 17/11, Corecom Umbria n. 14/12 e Corecom Emilia-Romagna n. 57/14;



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.6370 - 527.7664 - Fax 051 527 5059

e-mail [definizionecontroversietlc@regione.emilia-romagna.it](mailto:definizionecontroversietlc@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)

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;

CONSIDERATO QUANTO SEGUE

### **1. La posizione dell’istante**

L’istante ha contestato l’emissione di fatture/spese non giustificate e la mancata/parziale fornitura del servizio relativamente ai servizi forniti da parte della società Vodafone Italia X (di seguito Vodafone).

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

- che a fronte dei disservizi sulla linea (voce e internet) XXX285 aderiva telefonicamente ad un contratto con attribuzione di un nuovo numero (XXX645);
- che ha riscontrato anche con la nuova linea i medesimi disservizi (voce e internet);
- che in data 18.11.2011 veniva a conoscenza che il contratto era stato risolto dall’operatore Vodafone a causa di problemi tecnici;
- l’istante quindi inviava tramite TNT a Video Pacini c/o Vodafone, la Vodafone Station come indicato dall’operatore in data 30.12.2011;
- di aver continuato tuttavia a subire prelievi sul conto corrente da parte dell’operatore per un ammontare di Euro 870,00;
- di aver di conseguenza inviato un reclamo a cui non ha ricevuto risposta.

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

- a) lo storno della somma di Euro 870,00;
- b) l’indennizzo per un anno di disservizio quantificato in Euro 1.825,00;
- c) l’indennizzo per mancata risposta al reclamo del 4/12/2013 quantificato in Euro 400,00, specificando che complessivamente la richiesta sarebbe quantificata in Euro 3.000,00.



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.6370 - 527.7664 - Fax 051 527 5059

e-mail [definizionecontroversietlc@regione.emilia-romagna.it](mailto:definizionecontroversietlc@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)

## 2. La posizione dell'operatore

La società Vodafone, nella propria memoria, ha sostenuto la legittimità del proprio operato.

Nel merito specifica che l'utente non ha mai contestato le fatture con nessun tipo di reclamo né specifica in sede di GU14 in che cosa consisterebbero gli addebiti contestati.

Inoltre aggiunge che, a fronte dei mancati pagamenti dell'istante, il cliente è stato disattivato per insoluti e a seguito di preavvisi che allega.

Infine ha sostenuto che le somme maturate sono dovute.

## 3. Motivazione della decisione

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, l'istanza presentata dalla parte può essere parzialmente accolta come di seguito precisato.

A) Le domande a) e b) sono trattate congiuntamente e sono da rigettare.

L'istante non ha adempiuto all'onere probatorio sullo stesso incombente relativamente alla prova del non corretto adempimento del contratto da parte dell'operatore, non indicando puntualmente che tipo di disservizio e quali servizi contesta e di cui chiede lo storno, né il periodo, indicando in modo generico i fatti e allegando il testo di due reclami di cui uno senza alcun riscontro di invio o ricezione, e i dettagli dell'elenco movimenti contabili da cui non si può evincere alcuna prova a sostegno delle lamentele presentate.

A fronte di un'istanza generica e approssimativa dell'istante deve concludersi per il rigetto della stessa, non essendo possibile rinvenire in atti un comportamento scorretto o un inadempimento dell'operatore, sul punto: *è orientamento costante di codesto Comitato, così come di altri Corecom e dell'Autorità, che l'utente debba adempiere quanto meno all'obbligo di dedurre, con un minimo grado di precisione, quali siano i motivi alla base della propria richiesta* (delibera Corecom Emilia-Romagna n. 57/14) ed ancora: *a fronte di un'istanza generica e approssimativa dell'istante, qualora nessuna delle due parti fornisca chiarimenti e/o documentazione (omettendo quindi di evadere le specifiche richieste istruttorie formulate dal responsabile del procedimento), deve concludersi per il rigetto dell'istanza, non essendo possibile rinvenire in atti un comportamento scorretto o un inadempimento dell'operatore* (delibera Corecom Umbria n. 14/12).

B) La domanda c) è da accogliere. L'istante allega due reclami, il primo datato il 04.12.2013



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.6370 - 527.7664 - Fax 051 527 5059

e-mail [definizionecontroversietlc@regione.emilia-romagna.it](mailto:definizionecontroversietlc@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)

ricevuto dall'operatore il 12.12.2013, non riscontrato, il secondo inviato da parte dell'Unione Nazionale Consumatori datato il 10.02.2014 a cui non è allegato alcun documento di invio o ricevuta, motivo per il quale non può essere preso in considerazione.

Tenuto conto che la finalità dell'indennizzo per omesso riscontro al reclamo è quella di assicurare all'utente un riscontro chiaro ed esaustivo, idoneo a riequilibrare le posizioni delle parti in un dialogo che non si presenta paritario a causa della qualità dell'operatore, inteso necessariamente quale soggetto strutturalmente e numericamente superiore, organizzato e diversificato, la mancata, come nel caso di specie, risposta al reclamo inviato, da cui deriva per l'utente una mancanza di ascolto, di dialogo e contraddittorio con il gestore, fonda il diritto dell'utente medesimo al riconoscimento di un indennizzo "per mancata o ritardata risposta ai reclami", di cui all'art. 11 dell'Allegato A alla delibera Agcom n. 73/11/CONS che, prevede nel caso in cui "l'operatore non fornisca risposta al reclamo entro i termini stabiliti dalla carta dei servizi o dalle delibere dell'Autorità, è tenuto a corrispondere al cliente un indennizzo pari ad Euro 1,00 per ogni giorno di ritardo fino ad un massimo di Euro 300,00" (cfr. delibera Corecom Puglia n. 17/11). Inoltre, l'articolo 8, comma 4, della delibera Agcom n. 179/03/CSP prevede, in presenza di un reclamo rivolto all'operatore che la risposta debba essere fornita entro il termine indicato nel contratto, comunque non superiore a 45 giorni dal ricevimento della richiesta. Pertanto l'operatore dovrà corrispondere Euro 300,00 per il periodo decorrente dal 25/01/2014 (reclamo del 04/12/2013 ricevuto in data 12/12/2013 detratti i 45 giorni dovuti all'operatore per la risposta), considerato che l'udienza di conciliazione si è tenuta il 02/07/2015.

Per questi motivi, attestata la regolarità amministrativa del presente atto;

#### DETERMINA QUANTO SEGUE

1. Accoglie parzialmente l'istanza di XXX nei confronti della società Vodafone 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:



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.6370 - 527.7664 - Fax 051 527 5059

e-mail [definizionecontroversietlc@regione.emilia-romagna.it](mailto:definizionecontroversietlc@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)

I. Euro 300,00 (trecento/00) a titolo di indennizzo per la mancata risposta ai reclami, per le motivazioni di cui al capo B;

3. La società Vodafone Italia X è tenuta, altresì, a comunicare a questo Ufficio l'avvenuto adempimento alla presente determina entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

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.

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

*Firmato digitalmente*

La Responsabile del Servizio

Dott.ssa Rita Filippini



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.6370 - 527.7664 - Fax 051 527 5059

e-mail [definizionecontroversietlc@regione.emilia-romagna.it](mailto:definizionecontroversietlc@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)