

Protocollo: vedi segnatura XML

Tit. 2014.1.10.21.145

**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 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";



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

email [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

**a) La posizione dell’istante**

L’istante ha lamentato l’addebito di servizi non richiesti, la mancata risposta ai reclami e la sospensione del servizio da parte della società VODAFONE ITALIA X (di seguito Vodafone). In particolare, nell’istanza introduttiva del procedimento e nel corso dell’audizione, l’istante ha dichiarato quanto segue:

- veniva stipulato un contratto di Abbonamento Vodafone partita Iva che prevedeva l’attivazione di una linea fissa principale, una linea fissa aggiuntiva e tre linee cellulari;
- in fattura venivano addebitati alcuni servizi non richiesti;
- si cercava di contattare l’agente Vodafone mediante il quale era stato stipulato contratto ma senza successo;
- vari i reclami inviati a Vodafone, due dei quali anche mediante Federconsumatori, ma non seguiva nessuna risposta;
- due fatture non venivano pagate e a luglio 2013 venivano disattivate le linee telefoniche.

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

- a) indennizzo per mancata risposta a reclamo;
- b) indennizzo per la sospensione della linea;
- c) storno delle fatture contestate nn. AD02152395 del 13.02.2013 e AD08460018 del 12.06.2013;



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

email [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)

- d) annullamento procedura di recupero crediti.

**b) La posizione dell'operatore**

Vodafone contesta la genericità delle affermazioni dell'utente evidenziando l'assenza di reclami afferenti sospensioni o disattivazione della linea. Inoltre, precisa che l'utente è attualmente disattivo e risulta un insoluto di euro 705,69.

**c) Motivazione della decisione**

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

- a) La richiesta sub a) viene accolta. In particolare, ai sensi Carta dei servizi Vodafone, qualora un utente rivolga un reclamo all'operatore, la risposta al reclamo deve essere adeguatamente motivata e fornita entro il termine 45 giorni dal ricevimento della richiesta. Dalla documentazione in atti, emerge che l'istante abbia rivolto diversi reclami avente ad oggetto l'addebito di costi per servizi non richiesti, ai quali però, l'operatore non ha mai dato riscontro. Pertanto si ritiene di riconoscere un indennizzo ai sensi dell'articolo 11, comma 1, del "Regolamento indennizzi". L'indennizzo, calcolato dal 24.07.2013 (primo reclamo scritto allegato agli atti) al 24.03.2014 (data di udienza di conciliazione) decurtando i 45 giorni previsti per la risposta al reclamo, per 198 giorni complessivi, è pari a euro 198,00 (centonovantotto/00).
- b) La richiesta sub b) viene rigettata. Dalla documentazione in atti non è possibile rilevare inequivocabilmente a quale periodo di sospensione l'utente si riferisca poiché, nelle fatture emesse da Vodafone, si rileva la presenza di traffico. Inoltre, l'utente espone che vengono disattivate le linee da luglio 2013, ma dalle schermate richieste in sede di udienza, emerge che, le linee, già nel periodo precedente a luglio erano state disattivate da Vodafone per cambio operatore. Alla luce di tale ricostruzione e, vista la genericità della richiesta, si ritiene, di non accogliere la domanda dell'istante.



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

email [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)

- c) La richiesta sub c) viene rigettata. Dalla documentazione in atti non è possibile rilevare quali siano i servizi non richiesti contestati dall'utente, non è chiaro il motivo del mancato pagamento delle due fatture e, inoltre, agli atti non è allegata la proposta di contratto. Pertanto, alla luce della lacunosa documentazione, si ritiene di rigettare la domanda.
- d) La richiesta sub d) viene rigettata. Alla luce delle motivazioni di cui al punto c) si ritiene di rigettare la domanda.

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:
  - I. euro 198,00 (euro centonovantotto/00) a titolo di indennizzo per la mancata risposta ai reclami (euro 1,00 pro die per 198 giorni complessivi di ritardo).

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 Servizio e dell'Autorità.



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

email [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)

*Firmato digitalmente*  
La Responsabile del Servizio  
Dott.ssa Rita Filippini



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

email [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)