

Protocollo: vedi *segnatura.XML*

TITOLO	2015.1.10.4
	2017.1.10.21.211
LEGISLATURA	X

Il giorno 17 aprile 2018 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](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 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 le delibere Corecom Toscana 15/12 Corecom Emilia-Romagna n. 57/14 e Corecom Lazio nn. 30/11, 71/11 e 16/12;

Visto l' Accordo quadro sottoscritto il 28 novembre 2017 fra l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative e delle regioni e delle Province autonome;

Vista la "Convenzione per il conferimento e l'esercizio della delega di funzioni ai Comitati regionali per le Comunicazioni" sottoscritta in data 28 dicembre 2017 dal Presidente dell'Autorità per le garanzie nelle Comunicazioni, dal Presidente della Regione Emilia Romagna, dalla Presidente del Comitato regionale per comunicazioni Emilia - Romagna"



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)

Visti gli atti del procedimento;

Viste la relazione e la proposta di decisione della Responsabile del Servizio dr.ssa Rita Filippini (NP.2018.845);

Udita l'illustrazione svolta nella seduta del 17 aprile 2018;

CONSIDERATO QUANTO SEGUE

### **1. La posizione dell'istante**

L'istante ha lamentato la mancata migrazione nei confronti della società Vodafone Italia X che nel prosieguo del presente atto per brevità viene denominata Vodafone. In particolare, nell'istanza introduttiva e nel corso del procedimento, l'istante ha dichiarato quanto segue:

- nel febbraio/marzo 2015 ha richiesto la migrazione da Tim a Vodafone per due linee fisse, fax e due linee mobili;
- la migrazione non riesce e Vodafone ammette l'impossibilità di attivare le opzioni concordate con il promotore Vodafone;
- l'utenza 0542XXXX889 non è mai stata attivata;
- l'utenza 0542XXXX140 ha subito 10 interventi tecnici prima di stabilire che fosse indispensabile il passaggio;
- con raccomandata e fax del 28/05/2015 il cliente ha chiesto l'inevitabile cessazione di tutte le utenze legate al contratto Fissi/Mobili (5 sim) a 69 euro/mese All Inclusive;
- in considerazione dell'impossibilità da parte del Motel di comunicare con l'esterno, Vodafone ha d'ufficio attivato l'inoltro di chiamata del numero fisso sull'unico mobile attivo 329XXXXX885 che risultava essere l'unico mezzo per gestire in extremis un'attività commerciale già compromessa dall'impossibilità di essere raggiunta telefonicamente e via fax.
- la sim dati 345XXXX837 è stata oggetto di attivazione di servizi non richiesti e non propedeutici allo svolgimento dell'attività, anche questa utenza è stata oggetto di richiesta di disattivazione del 28/05/2015, inevasa;



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)

- in data 10/07/2015 si conferma la definitiva chiusura dell'attività;
- gli innumerevoli reclami inviati dall'utente sono stati tutti inoltrati nell'immediatezza delle problematiche. Già con fattura AF07267986 con scadenza 09/06/2015, il 06/06/2015 si contestavano servizi non richiesti sottolineando l'assoluta non volontarietà dell'attivazione.

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

- a) lo storno integrale dell'insoluto ammontante ad euro 1.759,68;
- b) indennizzo per interruzione del servizio;
- c) indennizzo per mancato riscontro;

## 2. La posizione dell'operatore

L'operatore Vodafone nella memoria ribadisce la correttezza del proprio operato gestionale. Rileva di aver correttamente eseguito quanto previsto nella proposta di abbonamento la quale ha riguardato unicamente le numerazioni 0542XXXX140, 329XXXX885 e 0542xxxx889 e non i numeri 339XXXX595 e 0542XXXX006. Vodafone allega le schermate relative alle numerazioni 329XXXX885 e 0542XXXX140 ed afferma che dalle stesse è rilevabile la corretta attivazione di entrambe le utenze mentre per la numerazione 0542xxxx889 la richiesta di migrazione è stata scartata con conseguente impossibilità tecnica di attivazione. Vodafone ritiene pertanto che nessuna responsabilità possa essere ravvisata nel proprio operato gestionale avendo compiuto quanto previsto nella proposta di abbonamento sottoscritta. Ribadisce che deve essere tenuta in considerazione la regolare fornitura a favore dell'istante del servizio telefonico e allega le fatture allegate e non saldate. Vodafone mette in evidenza che nessun reclamo formale scritto, ovvero avente i requisiti delle Condizioni Generali di Contratto, risulta essere pervenuto nel periodo in contestazione e che in virtù di quanto previsto dalle suddette Condizioni, le singole fatture emesse possono essere contestate entro 45 giorni dalla loro emissione. Vodafone ribadisce inoltre che le uniche fatture che possono essere prese in considerazione sono quelle



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)

relative agli ultimi sei mesi dalla data in cui è stato presentato il reclamo. L'utente risulta attualmente disattivo e con un insoluto di euro 2.348,47.

### **3. Motivazione della decisione**

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

Preliminarmente, si prende atto che l'istanza di conciliazione è stata attivata nei confronti di due operatori ovvero Vodafone e Telecom e pur non essendo stato raggiunto in quella sede un accordo, neppure parziale, con nessuno dei due operatori, l'istanza di definizione è stata avviata nei confronti del solo operatore Vodafone.

Si rileva altresì che parte istante sui modelli UG e GU 14 ha indicato quali utenze interessate le seguenti: 0542XXX140, 0542XXX889, 0542XXX006, 329XXX885, 339XXX595, mentre nella memoria relativa al GU14 indica anche l'utenza 345XXX837. La doglianza relativa all'utenza 345XXX837 non può essere presa in considerazione in quanto per indirizzo costante Corecom non possono essere prese in considerazione questioni nuove rispetto a quelle formulate nel prodromico procedimento di conciliazione (cfr: Corecom Toscana Delibera 15/12).

Per quanto concerne le richieste di cui ai punti a), b) e c) di storno integrale dell'insoluto, di indennizzo per interruzione del servizio e di indennizzo per mancato riscontro,, le stesse devono essere respinte. Parte istante a riprova di quanto lamentato, si limita a fornire una breve ricostruzione dei fatti a cui allega due distinti fogli, scritti a mano, peraltro identici, non sottoscritti da nessuno e non indirizzati a nessuno in cui si chiede la risoluzione di un contratto non meglio identificato. Allega inoltre un foglio pubblicitario di un'offerta Vodafone con alcune annotazioni a mano di cui non si ravvisa alcuna utilità ai fini della definizione della presente controversia. Pur dichiarando in memoria di aver inviato innumerevoli reclami e di aver contestato la fattura AF07267986, non è stata prodotta alcuna documentazione al riguardo. Parte istante inoltre non ha inviato alcuna controdeduzione rispetto alla circostanziata memoria inviata da Vodafone. E' orientamento costante di questo Comitato, così come di altri Corecom e dell'Autorità (cfr delibere Corecom Emilia-Romagna n. 57/14 e delibere Corecom Lazio nn. 30/11, 71/11 e 16/12) che la domanda dell'utente deve essere rigettata nel merito, qualora lo stesso non adempia all'onere probatorio su di lui incombente.



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)

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

1. Rigetta integralmente 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 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](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)