

Protocollo: vedi *segnatura.XML*

ASSEMBLEA LEGISLATIVA DELLA REGIONE EMILIA-ROMAGNA

*Comitato Regionale per le Comunicazioni*

TITOLO	2015.1.10.4.1
	2015.1.10.21.217
LEGISLATURA	X

Il giorno 16 gennaio 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 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;

Vista 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);

Viste le delibere Agcom n. 69/11/CIR, n. 9/12/CIR, n. 34/12/CIR, n. 38/12/CIR, n. 82/12/CIR, n. 100/12/CIR, n. 113/12/CIR, n. 127/12/CIR e n. 130/12/CIR;

Viste le delibere Corecom Abruzzo n. 5/11, n. 10/11; Corecom Emilia-Romagna n. 11/11, Corecom Lazio n. 29/12 e Corecom Puglia Delibera n. 33/12;

Visti gli atti del procedimento;

Viste la relazione e la proposta di decisione della Responsabile del Servizio, dr.ssa Rita Filippini (NP.2018.82);

Udita l'illustrazione svolta nella seduta del 16 gennaio 2018;

#### CONSIDERATO QUANTO SEGUE

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

In data 18.03.2013, parte istante stipulava con la società Vodafone Italia X (di seguito, Vodafone) un contratto avente ad oggetto la fornitura di telefonia fissa e adsl, telefonia mobile e traffico dati. Lamenta che da subito, si manifestavano gravi malfunzionamenti sulla linea fissa e adsl. Spesso infatti, la linea telefonica cessava di funzionare, interrompendo le chiamate e impedendo l'effettuazione o il ricevimento delle stesse. Nonostante i numerosi reclami inoltrati, nulla cambiava e, pertanto, parte istante decideva di risolvere il contratto migrando le utenze ad altro operatore, dandone comunicazione alla controparte tramite raccomandata nel gennaio 2014. Nonostante il contratto fosse risolto per causa imputabile al gestore, venivano emesse fatture anche successivamente al recesso e al passaggio ad altro operatore.

Venivano quindi formulate le seguenti richieste:

- a) Lo storno dell'importo di euro 296,01 di cui alla fattura n. AE00693234;
- b) lo storno dell'intera fattura n. AE03738196 del 09.03.2014;
- c) lo storno dell'intera fattura n. AE06728582 del 14.05.2014;
- d) lo storno dell'intera fattura n. AE09708890 del 15.07.2014;
- e) lo storno dell'intera fattura n. A12693001 del 13.09.2014;
- f) lo storno dell'intera fattura n. AE15683687 del 13.11.2014;
- g) lo storno dell'intera fattura n. ZA02034599 del 14.01.2015;
- h) Gli indennizzi ex delibera Agcom n. 73/11/CONS per un totale di euro 1.485,00 per malfunzionamento parziale della linea voce e adsl per il periodo dal 18.03.2013 al 09.01.2014.

Alla memoria depositata da Vodafone, seguivano le repliche di parte istante per il rigetto di quanto asserito e richiesto. In particolare, ritiene che il gestore non dimostri la propria estraneità né l'esatto adempimento limitandosi a ribadire ed addossare erroneamente l'onere della prova sull'utente. Per quanto invece concerne le fatture emesse dopo la migrazione ad altro gestore,

se il problema e la responsabilità ricadessero su quest'ultimo, sarebbe contro di esso che Vodafone dovrebbe agire in rivalsa lasciando pertanto indenne l'utente. Chiarisce inoltre che la migrazione sarebbe stata determinata dall'inadempimento di Vodafone per malfunzionamento e quindi nulla sarebbe dovuto in quanto trattasi di risoluzione contrattuale per inadempimento. Infine quantifica gli indennizzi per malfunzionamento parziale della linea voce e adsl in euro 2.970,00.

## **2. La posizione dell'operatore**

La società Vodafone si costituisce ritenendo le pretese di parte istante infondate. Non vi sarebbe infatti prova a sostegno dell'effettiva responsabilità di Vodafone in merito all'asserita presenza di malfunzionamenti nonché alla illegittimità della fatturazione emessa.

L'elencazione dei disservizi sarebbe infatti generica ed approssimativa. Ad ogni buon conto, nel giugno 2013, Vodafone, per mero spirito di fidelizzazione, riconosceva a favore dell'istante uno sconto pari al 100% del canone di rete fissa per la durata di due mesi e successivamente, ad ottobre 2013, applicava uno sconto del 30% per sei mesi di canone sul servizio di rete fissa.

Per quanto concerne l'asserita, illegittima fatturazione, specificava come per nove utenze, non fosse pervenuta alcuna richiesta di disattivazione e/o migrazione. Sui costi addebitati per le penali, evidenziava che l'utente aveva effettuato il recesso prima dei 24 mesi dalla data di sottoscrizione del contratto e pertanto, erano dovute.

Sotto il profilo amministrativo e contabile, l'utente risulta disattivo e vi sono fatture insolute per un totale di euro 3.325,26.

## **3. Motivazione della decisione**

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le domande dell'istante non trovano accoglimento come di seguito precisato.

La problematica da cui il ricorso depositato dal ricorrente, scaturirebbe da un disservizio per il malfunzionamento parziale della linea voce e adsl. A seguito di questo, parte istante migrava verso altro gestore. Da qui la vicenda come sopra descritta.

Se da una parte, in base all'articolo 3, comma 4, della delibera Agcom n. 179/03/CSP, gli operatori sono tenuti a fornire i servizi in modo regolare, continuo e senza interruzioni e le uniche eccezioni a tale principio riguardano le interruzioni dovute a interventi tecnici di manutenzione e riparazione (la cui legittimità è peraltro subordinata all'adempimento di una

serie di oneri preventivi in capo all'operatore) e ai casi tassativamente indicati dall'articolo 5 del regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di telecomunicazioni e utenti (allegato A, delibera Agcom n. 173/07/CONS) (Cfr. anche Delibere Corecom Abruzzo n. 5/11, n. 10/11; Corecom Lazio n. 29/12 e Corecom Emilia-Romagna n. 11/11), dall'altra parte, l'utente deve mettere il gestore nella possibilità di risolvere eventuali problematiche insorgessero. Il reclamo infatti non deve essere intesto solo come la possibilità per l'utente di avere 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, ma deve essere inteso anche come la necessità di mettere il gestore nella possibilità di avere contezza del problema e provvedere alla sua risoluzione attivandosi. Non appare pertanto possibile affermare la sussistenza della responsabilità dell'operatore per malfunzionamento della linea qualora l'utente non provi di aver inoltrato, prima di risolvere il contratto, un reclamo all'operatore. Nel caso di specie, l'unico reclamo agli atti allegato da parte istante è del 30.04.2014 a cui il gestore dava riscontro in data 04.06.2014. trattasi pertanto di un reclamo tardivo rispetto ai fatti evidenziati e rispetto alla già avvenuta richiesta di migrazione, di cui peraltro, la parte non offre prova e pertanto, non è possibile dimostrare se la richiesta di migrazione sia stata fatta nei modi corretti e indicando tutte le numerazioni in possesso dell'utente. Peraltro, a seguito della risposta al reclamo data da Vodafone, in cui veniva specificato non solo quali erano le utenze oggetto di migrazione, ma anche quelle ancora attive e le modalità per la loro disattivazione e/o migrazione, parte istante evidentemente non procedeva ad attivarsi. Non risultano infatti agli atti ulteriori richieste di migrazione e/o cessazione delle linee ancora attive. Ne discende, pertanto, l'impossibilità di accoglimento della richiesta di storno delle fatture e di indennizzo avanzate dall'utente per asserito malfunzionamento della linea (cfr. Agcom Delibera n. 69/11/CIR, delibera n. 9/12/CIR, Delibera n. 34/12/CIR, Delibera n. 38/12/CIR, Delibera n. 82/12/CIR, Delibera n. 100/12/CIR, Delibera n. 113/12/CIR, Delibera n. 127/12/CIR, Delibera n. 130/12/CIR, Corecom Puglia Delibera n. 33/12).

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 l'istanza di XXX nei confronti della società Vodafone Italia X per le motivazioni di cui in premessa.

Il presente atto 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