

Protocollo: vedi *segnatura.XML*

TITOLO	2016.1.10.4.1
	2016.1.10.21.472
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. 6390

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";

Viste le delibere Agcom n. 69/11/CIR, n. 91/12/CIR, n. 100/12/CIR, n. 113/12/CIR;

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 regionale per le Comunicazioni sottoscritta in data 28 dicembre 2017 dal Presidente della Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, dal Presidente delle Regione Emilia-Romagna, dalla Presidente del Comitato regionale per le comunicazioni Emilia-Romagna.

Visti gli atti del procedimento;

Viste la relazione e la proposta di decisione della Responsabile del Servizio dr.ssa Rita Filippini (NP.2018.873);



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.6390

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 17 aprile 2018;

CONSIDERATO QUANTO SEGUE

1. La posizione dell'istante

L'istante ha lamentato la mancata fornitura del servizio nonché la ritardata fornitura del servizio e una fatturazione non giustificata relativamente ai servizi della società Vodafone Italia X (di seguito Vodafone). In particolare, nell'istanza introduttiva del procedimento, l'istante ha dichiarato quanto segue:

- che in data 18.12.2014, alla presenza di un commerciale, l'istante stipulava un contratto con l'offerta "Soluzione lavoro relax" comprensivo della linea fissa, Adsl e sim mobile abbinata al costo complessivo di Euro 54,70+IVA;
- che a distanza di qualche giorno l'istante vedeva attivata la sim mobile, ma immediatamente notava che riceveva solo le chiamate effettuate da numeri Vodafone;
- che, a seguito di reclamo, riceveva una nuova sim, che presentava i medesimi problemi, in particolare non riceveva da Bt Enia e Wind;
- che, nel frattempo, l'istante rilevava altresì tramite chiamate al call center e con una comunicazione AR ricevuta dall'operatore in data 07.04.2015, che non erano ancora stati inviati la Vodafone Station e il modem;
- che, con sms inviato dall'operatore, veniva a conoscenza che solo in data 23.04.2015 il reclamo veniva lavorato e che all'esito di verifiche gli veniva comunicato che non era possibile fornire il servizio richiesto e suggerito di disdire il summenzionato contratto;
- che riceveva un sms in data 07.05.2015 da parte dell'operatore, nel quale veniva comunicato che "la linea fissa con pratica 93991186 non può essere attivata";
- che era stato attivato il servizio di addebito bancario e che le fatture pagate con rid sono state esclusivamente quelle relative alla numerazione mobile, non regolarmente funzionante e di cui chiede lo storno/annullamento;

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

- a) lo storno/rimborso fatture relative alla linea mobile;



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.6390

email corecom@regione.emilia-romagna.it - PEC corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it

WEB www.assemblea.emr.it/corecom

- b) la chiusura del contratto senza penali visto che solo il servizio di linea mobile è stato attivato e non anche quello di linea fissa e Adsl;
- c) un congruo indennizzo per la mancata attivazione del contratto per oltre 4 mesi, in quanto la linea fissa non è mai stata attivata e la mancata attivazione veniva resa nota con oltre 4 mesi di ritardo
- d) che la linea mobile risulta ancora viziata (dalla data di attivazione del 18.12.2014 alla data dell'istanza 25.07.2016) in ricezione come sopra descritto e quindi richiede lo storno totale degli importi con contestuale emissione di nota di credito, nonché un indennizzo per il disagio occorso.

2. La posizione dell'operatore

L'operatore nelle sue memorie sottolinea la correttezza del suo operato e specifica che l'istanza presentata riguarda solo l'utenza mobile e non altre utenze relative al contratto.

Sostiene quindi che non esistono prove di reclami inoltrati alla scrivente in merito al disservizio lamentato dall'istante e che l'utenza è stata regolarmente utilizzata dal ricorrente.

In merito alla linea fissa rileva che non sia mai stata richiesta la migrazione di tale utenza.

Rileva quindi che le richieste avanzate e tese ad ottenere un indennizzo per il gravissimo disagio e il recesso dal contratto dovrebbero essere dichiarate inammissibili.

Per quanto concerne lo storno delle fatture eccepisce che i costi sono relativi a servizi regolarmente fornito da Vodafone e utilizzati dall'utente e che sotto il profilo contabile il servizio è disattivo e risultano insoluti per Euro 469,79.

3. Motivazione della decisione

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

A. Preliminarmente, occorre chiarire che le richieste b) e c) non saranno oggetto di trattazione poiché relative ad utenza fissa, mentre l'istanza GU 14 si riferisce esclusivamente alla numerazione mobile XXX702.



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.6390

email corecom@regione.emilia-romagna.it - PEC corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it

WEB www.assemblea.emr.it/corecom

B. La domanda a) relativa allo storno/rimborso delle fatture della linea mobile e la domanda d) relativa allo storno totale degli importi con contestuale emissione di nota di credito, nonché un indennizzo per il disagio occorso alla linea mobile che risulta ancora viziata in ricezione, devono essere rigettate. Per quanto concerne il disservizio nell'attivazione del servizio della linea mobile non può trovare accoglimento la richiesta di indennizzo per i seguenti motivi. A differenza di quanto riportato dall'istante nell'esposizione dei fatti, dalla documentazione acquisita agli atti innanzitutto non risulta alcun tracciamento, scritto o verbale, di segnalazione e/o reclamo di disservizio da parte dell'istante antecedente al deposito dell'istanza di conciliazione presentata al Corecom, né alcuna contestazione relativa alle "errate" fatturazioni di cui si richiede lo storno ovvero il rimborso.

Si rileva in merito, che dette dichiarazioni sul punto non possono ritenersi sufficienti a comprovare l'esistenza di un "reclamo" ai fini della determinazione di un indennizzo (cfr. delibera Agcom n. 91/12/CIR).

A tal proposito unanime orientamento dell'Autorità in materia, ha ritenuto che *"non è possibile affermare la sussistenza della responsabilità dell'operatore per malfunzionamento della linea qualora l'utente non provi di aver inoltrato, prima di rivolgersi all'Autorità, un reclamo all'operatore. Infatti, in assenza di un reclamo, il gestore non può avere contezza del guasto e non può, quindi, provvedere alla sua risoluzione"* (ex multis delibere nn. 69/11/CIR, 100/12/CIR, 113/12/CIR). In presenza di qualsivoglia inconveniente, l'intervento del gestore è doveroso ed esigibile solo allorquando venga segnalato da parte del cliente. In altri termini, l'onere della prova della risoluzione della problematica lamentata ricade sul gestore, ma è inconfutabile che sul cliente incomba l'onere della segnalazione del problema

Inoltre, parte istante non ha provveduto al deposito delle le fatture contestate per consentire di circoscrivere gli importi e non ha prodotto nulla sull'effettività dei pagamenti avvenuti.

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



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.6390

email corecom@regione.emilia-romagna.it - PEC corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it

WEB www.assemblea.emr.it/corecom

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 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. 051 527.6390

email corecom@regione.emilia-romagna.it - PEC corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it

WEB www.assemblea.emr.it/corecom