

Protocollo: vedi *segnatura.XML*

TITOLO	2015.1.10.4
	2015.1.10.462
LEGISLATURA	X

Il giorno 23 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 CONTROVERSIA XXX / VODAFONE ITALIA X



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.7628

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";

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;

Viste la relazione e la proposta di decisione della Responsabile del Servizio dr.ssa Rita Filippini (NP.2016.160);



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.7628

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 23 gennaio 2018;

CONSIDERATO QUANTO SEGUE

1. La posizione dell'istante

L'istante lamenta il seguente problema nei confronti di Vodafone Italia X, dichiarando, nell'istanza introduttiva del procedimento e nel corso dell'audizione, quanto segue.

In data 14.04.2014, veniva inviato all'agente commerciale di riferimento un modulo firmato, contenente richiesta di cambio piano per potere aggiornare il router, passando a Vodafone Station 2.

La richiesta risultava presa in carico da Vodafone a partire dal 16.04.2014, ma poi non vi erano sviluppi fino al 10.05.2014, data in cui veniva disattivata la linea fissa (voce e connessione internet).

Inoltre, nonostante ripetute chiamate al servizio clienti e all'agente di riferimento, l'operatore non era in grado di fornire spiegazioni, né di indicare una data di risoluzione della problematica.

Agli atti risulta anche un reclamo in data 06.05.2015 a causa di unilaterale chiusura, da parte dell'operatore, della richiesta dell'istante, in data 07.01.2015, di cessazione della linea fissa (indicata nel Formulario GU14). In esso, si chiedeva di dare compimento a tale richiesta, unitamente alla corresponsione del rimborso delle mensilità indebitamente fatturate e pagate.

In base a tali premesse, l'utente richiede:

- a) indennizzo ai sensi della vigente normativa, tenendo conto di: a) interruzione del servizio;
- b) mancata e/o ritardata risposta ai reclami; c) malfunzionamento del servizio.

2. La posizione dell'operatore

Con memoria inviata in data 22.01.2016, l'operatore contesta la ricostruzione dei fatti suesposta nonché le richieste avanzate, evidenziando quanto segue.

Innanzitutto, si rileva la carenza di prove a sostegno dell'effettiva sussistenza di responsabilità dell'operatore in relazione all'asserita presenza dei disservizi lamentati.



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.7628

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

WEB www.assemblea.emr.it/corecom

Infatti, contrariamente a quanto sostenuto dall'istante, si conferma l'avvenuta regolare erogazione del servizio relativamente all'utenza indicata.

Inoltre, si evidenzia la ricezione di formale richiesta di cessazione dell'utenza interessata, avanzata dall'istante verso altro gestore, regolarmente evasa, come da documentazione allegata.

Relativamente, poi, alla richiesta di indennizzo, si eccepisce l'inammissibilità della stessa, stante la sua palese genericità, mancando, infatti, una qualsiasi imputazione ad una specifica norma del contratto, della Carta dei servizi e delle delibere AGCOM e citandosi, al riguardo, l'art. 19, comma 4, della Delibera 173/07/CONS, ai sensi del quale, al contrario, "L'Autorità, con il provvedimento che definisce la controversia, ove riscontri la fondatezza dell'istanza, può condannare l'operatore ad effettuare rimborsi di somme risultate non dovute o al pagamento di indennizzi nei casi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, nonché dai casi individuati dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità".

Infine, sotto il profilo amministrativo e contabile, si precisa come l'utente sia tuttora attivo e come non risultino esservi fatture insolute.

3. Motivazione della decisione

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

L'istante, infatti, a sostegno della propria ricostruzione dei fatti, peraltro imprecisa e non del tutto chiara alla luce di quanto previsto dall'art. 16, comma 2 bis, della 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 delle conseguenti richieste avanzate, non fornisce, in realtà, ad eccezione del reclamo sopra richiamato, alcuna documentazione a supporto, idonea a comprovare quanto affermato e a giustificare quanto richiesto.

L'operatore, peraltro, come sopra riportato, dichiara, contrariamente a quanto sostenuto dall'istante, di avere regolarmente erogato il servizio relativamente all'utenza indicata, nonché



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.7628

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

WEB www.assemblea.emr.it/corecom

di avere ricevuto formale richiesta di cessazione della stessa utenza verso altro gestore, richiesta correttamente evasa e, a supporto di quanto asserito, fornisce relativa documentazione.

Per quanto riguarda, poi, le richieste avanzate dall'istante, esse appaiono, in effetti, viziate da eccessiva genericità, mancando, come correttamente rilevato dall'operatore, un qualsiasi riferimento a specifiche norme del contratto, della Carta dei servizi e delle delibere AGCOM, come, invece, richiesto dalla succitata Delibera 173/07/CONS.

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

Rigetta l'istanza di XXX nei confronti di 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 - PEC corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it

WEB www.assemblea.emr.it/corecom