

Protocollo: vedi *segnatura.XML*

TITOLO	2015.1.10.4.1
	2018.1.10.426
LEGISLATURA	X

Il giorno 18 dicembre 2018 si è riunito nella sede di Viale Aldo Moro n. 44 il Corecom dell'Emilia-Romagna con la partecipazione dei componenti:

STEFANO CUPPI	Presidente
ALFONSO UMBERTO CALABRESE	Vicepresidente
STEFANO CAVEDAGNA	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";

Viste le Delibere Agcom n. 69/11/CIR, 100/12/CIR e 113/12/CIR;

Viste le Delibere Corecom E.R. 11/2017, 60/2017, 73/2017 e 48/2018;

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

WEB 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.2018.2894]

Udita l'illustrazione svolta nella seduta del 18 dicembre 2018;

CONSIDERATO QUANTO SEGUE

1. La posizione dell'istante

A seguito dell'udienza di conciliazione, tenutasi in data 14/05/2018 nei confronti di Vodafone Italia X (di seguito, Vodafone), l'utente ha presentato istanza di definizione prot. AL/2018/36180 del 08/06/2018 lamentando il non funzionamento dei sistemi di allarme a seguito di attivazione dei servizi Vodafone con sistema VOIP. La circostanza costringeva l'istante a cambiare operatore. In base a tali premesse, in sede di GU14 l'utente ha richiesto che:

- a) vengano azzerate le posizioni in essere;
- b) venga riconosciuto un indennizzo pari ad Euro 5.000,00.

2. La posizione dell'operatore Vodafone

L'operatore Vodafone, con propria memoria difensiva, in via preliminare eccepisce l'inammissibilità e l'improcedibilità delle richieste formulate in sede di definizione che non coincidano con quelle avanzate nell'istanza di conciliazione.

Nel merito, contesta l'assoluta infondatezza delle pretese attoree in quanto nessuna anomalia è stata riscontrata nell'applicazione della proposta di abbonamento sottoscritta; rileva che l'utente non ha inoltrato all'operatore alcun reclamo scritto e, infine, con riferimento alle fatture contestate, osserva che ai sensi della Condizioni generali di contratto ogni richiesta deve avvenire entro 45 giorni dell'emissione della fattura contestata.

Chiede pertanto l'integrale rigetto delle domande dell'istante.

3. Motivazione della decisione



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

Le richieste preliminari di Vodafone, relativamente alle eccezioni di inammissibilità e improcedibilità, non meritano accoglimento. Si evidenzia, al proposito, quanto disposto dal § III.1.2. delle Linee guida per cui si deve “verificare che l’oggetto della richiesta di definizione sia lo stesso già sottoposto al tentativo di conciliazione il che non deve significare che le istanze presentate in sede conciliativa e in sede di definizione debbano essere identiche ma che la questione in discussione sia la medesima”.

Pertanto, dato la sostanziale omogeneità delle richieste formulate in UG rispetto a quelle contenute nel GU14, esse possono essere senz’altro esaminate, nel limite in cui sono riproposte in questa sede.

Tanto premesso, alla luce di quanto emerso nel corso dell’istruttoria, le domande formulate dalla parte attrice, devono essere integralmente respinte.

- a) La domanda sub a) di storno totale delle fatture non può essere accolta in quanto formulata in modo generico e senza alcuna allegazione documentale a sostegno. Negli atti di parte istante, infatti, non sono indicate le fatture rispetto alle quali dovrebbe trovare applicazione la richiesta di stralcio o, quantomeno, il periodo di tempo al quale detta richiesta si riferisca. Sul punto, la delibera Agcom n. 70/12/CIR ha stabilito, in materia di onere della prova che “La domanda dell'utente dovrebbe essere rigettata nel merito, qualora lo stesso non adempia l'onere probatorio su di lui incombente”.
- b) Quanto alla domanda sub b) di indennizzo per malfunzionamento, deve rilevarsi che l’articolo 1, comma 1, lettera d), allegato A, della delibera 179/03/CSP, definisce il “reclamo” come “l’istanza con cui l’utente si rivolge direttamente all’organismo di telecomunicazioni per segnalare un disservizio, ovvero una questione attinente l’oggetto, le modalità o i costi della prestazione erogata”. Ne deriva che il reclamo deve essere inteso come la necessità di mettere il gestore nella possibilità di avere contezza del problema e provvedere alla sua risoluzione. Nel caso di specie, non risulta che il gestore sia stato informato in tutto l’arco temporale interessato del supposto disservizio o di un qualunque altro inconveniente riscontrato dall’istante (Agcom n. 69/11/CIR).

Secondo il consolidato orientamento dell’Autorità (cfr. ex multis delibera n. 69/11/CIR, 100/12/CIR, 113/12/CIR e successive conformi), infatti, non è possibile affermare la



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

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. Peraltro, in assenza di un reclamo, il gestore non può avere contezza del guasto e non può, quindi, provvedere alla sua risoluzione (Corecom E.R. Determina 11/2017, Delibera 60/2017, Delibera 73/2017).

Tanto premesso, considerato che non risulta che l'istante abbia mai formalizzato reclamo all'operatore in relazione al lamentato malfunzionamento, la domanda di indennizzo non può essere accolta.

D'altra parte, è orientamento costante di Agcom ritenere che 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 (v. ex multis delibere Agcom n. 69/11/CIR, n. 100/12/CIR, n. 113/12/CIR e conforme orientamento del Corecom Emilia-Romagna n. 11/2017 e n. 48/2018).

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. Respinge 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

Il Presidente

Dott. Stefano Cuppi



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