

Protocollo: vedi *segnatura.XML*

TITOLO	2015.1.10.4.1
	2016.1.10.21.601
LEGISLATURA	X

Il giorno 30 marzo 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/ TIM X E VODAFONE ITALIA X



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

e-mail 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 n. 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;

Visti gli atti del procedimento;

Viste la relazione e la proposta di decisione della Responsabile del Servizio dr.ssa Rita Filippini (NP.2018.691);



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

e-mail 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 30 marzo 2018;

CONSIDERATO QUANTO SEGUE

1. La posizione dell'istante

L'istante, titolare di un'utenza business fornita dall'operatore Vodafone Italia X (di seguito Vodafone), lamenta una serie di addebiti non dovuti e di disservizi subiti per il distacco della linea ADSL.

In particolare nell'istanza introduttiva del procedimento e nel corso dell'audizione, l'istante ha dichiarato quanto segue:

- che in data 18.04.2014 veniva risolto il contratto con Vodafone relativo a due SIM voce;
- che in data 27.05.2014 ha ricevuto una fattura con addebitati Euro 494,20 a titolo di corrispettivo per il recesso anticipato delle due SIM. Tale addebito è stato immediatamente contestato attraverso numerose telefonate al servizio clienti Vodafone e a mezzo fax, inviato in data 19.06.2014;
- che nelle fatture successive il costo del canone per il servizio ADSL veniva raddoppiato e l'istante sospendeva i pagamenti in attesa di avere risposta ai reclami inoltrati;
- che dal 02.01.2015 al 23.01.2015 l'istante è rimasto senza utenza, riattivata solo in seguito alla presentazione di un modello GU5;
- che poi decide di passare ad altro operatore, operazione durante la quale Vodafone cancella il numero di telefono di rete fissa. La situazione viene risolta da parte dell'operatore Tim X (di seguito Tim);
- che in sede di conciliazione Vodafone chiede di integrare il contraddittorio anche nei confronti di Tim, ma l'istante non lamenta nulla nei confronti di questo operatore e la posizione viene transata in sede di UG.

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

- a) rimborso di Euro 720,00 ingiustamente pagati ad una società di recupero crediti;
- b) indennizzo di Euro 700,00 per i disagi subiti e spese sostenute.



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

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

WEB www.assemblea.emr.it/corecom

2. La posizione dell'operatore Vodafone

L'operatore contestando integralmente quanto dedotto da parte istante, specifica quanto segue.

In via preliminare evidenza che i costi per il recesso anticipato del contratto che sono stati addebitati all'istante, sono tutti integralmente dovuti e che a seguito del perdurare della morosità di quest'ultimo si procedeva ad una sospensione dei servizi in data 02.01.2015.

In data 30.01.2015 l'istante avanzava a Vodafone una proposta per Euro 720,00 a titolo transattivo che veniva accettata, con conseguente chiusura della posizione contrattuale relativa. L'ultima fattura emessa da Vodafone è del 14.01.2015 e dunque da allora non poteva essere fatta richiesta di migrazione dal momento che le utenze erano già state tutte disattivate.

In relazione alla domanda di indennizzi di cui sub b) si rileva che la stessa è estremamente generica e non suffragata da elementi probatori, oltre che infondata, non avendo l'operatore dato luogo ad alcun inadempimento.

Specifica in merito alla lamentata sospensione del servizio, che lo stesso è stato disposto quale diretta conseguenza del mancato pagamento delle fatture da parte dell'istante, come regolarmente previsto nelle condizioni generali di contratto, art. 6.3.

La posizione amministrativa e contabile non riporta insoluti.

3. La posizione dell'operatore Tim

L'operatore Tim rileva preliminarmente che domande nei propri confronti non possono essere accolte in ragione della già intervenuta transazione in sede conciliativa con accordo del 5.10.2016, con il quale veniva integralmente stornata la posizione debitoria dell'istante per un totale di Euro 479,40 e veniva riconosciuto un rimborso pari ad Euro 100,00.

Si rileva inoltre che l'estraneità di Tim ai fatti oggetto del presente procedimento è stata rilevata anche dallo stesso istante in memoria GU14 in atti, dove non viene formulata alcuna domanda nei confronti dell'operatore stesso.



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

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

WEB www.assemblea.emr.it/corecom

4. Motivazione della decisione

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante devono essere respinte, per le ragioni di seguito precisate.

In via preliminare preme rilevare che l'operatore Tim risulta totalmente estraneo ai fatti di cui al presente procedimento e che la posizione tra l'operatore e l'istante è stata definita in sede di conciliazione, come da verbale del 5.10.2016 in atti.

A. La domanda a) deve essere respinta. La richiesta di rimborso di Euro 720,00 pagati ad una società di recupero crediti non può trovare accoglimento in questa sede, non inquadrandosi tale fattispecie in una di quelle previste dal Regolamento Indennizzi, non avendo la scrivente Autorità poteri dispositivi in senso più ampio. Invero, l'importo è stato corrisposto a società terza e non all'operatore telefonico. La domanda deve pertanto essere rigettata.

B. La domanda di cui al punto b) deve essere respinta. L'istante presenta una richiesta di indennizzo per i disagi subiti e per le spese sostenute quantificato in via forfettaria in Euro 700,00.

In via preliminare occorre rilevare che una richiesta così formulata assume le connotazioni tipiche di una domanda di risarcimento del danno, non venendo identificate fattispecie indennizzabili ma venendo chiesto il ristoro dei disagi globalmente subiti dall'istante. Si rammenta che esula dal potere riconosciuto alla scrivente Autorità il risarcimento del danno patito dall'istante, in questa sede è infatti possibile solamente comminare indennizzi secondo quanto previsto dall'art. 19 comma 4 Allegato A delibera n. 73/11/CONS.

In secondo luogo vanno accolte le difese dell'operatore Vodafone sul punto, il quale allega in atti un accordo transattivo intercorso tra le parti ed avente data 30.01.2015, promosso dallo stesso istante, in forza del quale si ritiene chiusa ogni pendenza a fronte del pagamento a saldo e stralcio dell'importo di Euro 720,00 da parte di Vodafone in favore dell'istante. Tale accordo risulta onorato e nessun elemento ulteriormente indennizzabile è stato rilevato in corso di istruttoria.



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

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

WEB 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

Rigetta integralmente le domande proposte da XXX nei confronti di Vodafone Italia X e Tim 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

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

WEB www.assemblea.emr.it/corecom