

Protocollo: vedi *segnatura.XML*

TITOLO	2015.1.10.4
	2017.1.10.497
LEGISLATURA	X

Il giorno 11 febbraio 2019 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
MARIA GIOVANNA ADDARIO	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](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;

Visto il decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259, recante il "*Codice delle comunicazioni elettroniche*";

Visto il d.lgs. 1 giugno 2003 n 196;

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";

Vista la delibera Agcom n. 276/13/CONS (Linee guida);

Vista la delibera Agcom n. 179/03/CSP;

Vista la delibera Agcom n. 3/11/CIR;

Vista la determina Corecom Abruzzo n. 30/12;

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;



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)

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 della Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, dal Presidente della 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.2019.372);

Udita l'illustrazione svolta nella seduta dell'11 febbraio 2019;

CONSIDERATO QUANTO SEGUE

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

A seguito dell'udienza di conciliazione, tenutasi in data 06.09.2017 nei confronti di Vodafone Italia X (di seguito Vodafone), l'utente ha presentato istanza di definizione in data 18.10.2017 lamentando che, a partire da ottobre 2015, si verificavano problemi di ricezione e navigazione internet interessanti tutte le linee.

Tali guasti, da subito segnalati (segnalazioni telefoniche a partire dall'8.10.2015; reclami inviati via fax in data 26.11.2015, 9.12.2015 e 28.12.2015 e mai riscontrati) ma mai risolti, consistono in: 1) mancanza di adeguata copertura dei cellulari, ragione per la quale la linea cade spesso o è disturbata; 2) connessione adsl lenta e difficoltosa per quanto riguarda la linea fissa.

Ad inizio marzo 2016 le due utenze mobili passano ad altro operatore; la linea fissa invece migra circa due mesi dopo.

Tanto premesso, l'utente è a chiedere:

- 1) indennizzo per disagio verificatosi a partire da ottobre 2015 sino a metà maggio 2016;
- 2) rettifica dell'ultima fattura Vodafone (i costi di chiusura non essendo dovuti in quanto causata da inadempimento contrattuale);
- 3) annullamento dei costi relativi alle linee mobili già migrate ad altro operatore;



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)

- 4) storno integrale dell'insoluto e ritiro della pratica di recupero del credito;
- 5) indennizzo per mancato riscontro al reclamo;
- 6) rimborso spese di procedura;
- 7) indennizzi come previsti da normativa di settore.

## 2. La posizione dell'operatore

Vodafone, con memoria in data 05.02.2018, in merito alla vicenda in esame, evidenzia come nessuna anomalia sia stata riscontrata nell'erogazione del servizio in favore dell'istante, il quale ha infatti aperto un unico ticket in data 8.10.2015, peraltro risolto prontamente il 13.10.2015.

Inoltre, precisa come il problema tecnico lamentato sia stato risolto semplicemente eseguendo il reset dell'apparato Vodafone Station, come risulta dalla descrizione effettuata dai tecnici intervenuti per la risoluzione della problematica *de qua*.

Infine, rileva come dall'esame della fattura emessa nel periodo in contestazione e non saldata dall'utente sia agevole constatare come il servizio sia stato regolarmente erogato da Vodafone.

Vodafone, dunque, conferma di avere compiuto quanto di spettanza in relazione alla erogazione dei servizi, avendo mantenuto le linee attive e correttamente funzionanti sui propri sistemi nel pieno rispetto delle condizioni contrattuali pattuite; osserva inoltre come, in merito all'asserito disservizio, l'istante non abbia neppure fornito prova circa la velocità di connessione, mediante il software Ne.Me.Sys., programma ufficiale predisposto da Agcom.

## 3. Motivazione della decisione

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

Le richieste di cui ai punti 1) e 2) possono essere trattate congiuntamente e non sono accoglibili.



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)

Qualora dalla documentazione prodotta agli atti non emergano elementi probanti e circostanziati, tali da rendere condivisibili le asserzioni mosse dalla parte istante circa i disservizi lamentati, non è possibile accogliere la domanda formulata dall'istante. Invero, in assenza di riferimenti dettagliati, l'impossibilità di accertare l'"an", il "quomodo" ed il "quantum" del verificarsi del malfunzionamento non consente in questa sede una valutazione adeguata in ordine alla liquidazione di un congruo indennizzo (così delibera Agcom n. 3/11/CIR).

Pur ritenendo prevalente il principio espresso dall'articolo 3, comma 4, della delibera Agcom n. 179/03/CSP, secondo cui gli organismi di telecomunicazione sono tenuti ad erogare i servizi dedotti in contratto in modo regolare, continuo e senza interruzioni, nel caso di specie l'insufficiente e confusa esposizione dei fatti oggetto del procedimento, sia sotto il profilo della natura del disservizio asseritamente subito, che sotto il profilo della durata dello stesso, rende la domanda assolutamente indeterminata e perciò non può trovare accoglimento la richiesta di indennizzo (così determina Corecom Abruzzo n. 30/12).

Tra l'altro, dei tre reclami prodotti in atti, l'istante non fornisce prova dell'effettivo invio a Vodafone.

Per le ragioni suesposte non può trovare accoglimento neppure la richiesta di cui al punto 2), essendo logicamente connessa e conseguente alla prima (non accolta).

La richiesta di cui al punto 3) non è accoglibile, essendo connotata da palese genericità e non essendo supportata da alcuna prova, circostanza tale da non consentire una chiara ricostruzione dei fatti ed una conseguente ed eventuale imputazione di responsabilità a carico dell'operatore coinvolto.

Le richieste di cui ai punti 4), 5) e 7) possono essere trattate congiuntamente e non sono accoglibili, non potendo essere oggetto di cognizione da parte di questo Corecom, in quanto non riportate anche nel Formulario UG, ma solo nel Formulario GU14.

Si richiama, al riguardo, il disposto di cui al punto III.1.2. ("Contenuto e qualificazione delle istanze") delle Linee guida in materia di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche, approvate con Delibera n. 276/13/CONS dell'11 aprile 2013, ai sensi



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)

del quale *“In primo luogo, si deve necessariamente 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, poiché altrimenti, se si ammettesse l’ampliamento dell’esame a questioni ulteriori, si consentirebbe, in pratica, di aggirare il principio di obbligatorietà della fase conciliativa per le nuove questioni”*. Nella fattispecie in esame, tale coincidenza non è, appunto, ravvisabile.

La richiesta di cui al punto 6) non può essere accolta anche in considerazione dell’esito della presente controversia, ai sensi del punto III.5.4. della delibera Agcom n. 276/13/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*

Il Presidente

Dott. Stefano Cuppi



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)



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)