

Protocollo: vedi segnatura XML

TITOLO	2015.1.10.4.1
	2014.1.10.21.86
LEGISLATURA	X

Il giorno 1 dicembre si è riunito nella sede di Viale Aldo Moro n. 44 il Corecom dell'Emilia-Romagna con la partecipazione dei componenti:

MARINA CAPORALE

Vicepresidente

MAURO RAPARELLI

Componente

Svolge le funzioni di segretario la dott.ssa PATRIZIA COMI

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 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 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 lo *"Accordo quadro tra l'Autorità per le garanzie nelle Comunicazioni, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome"*, sottoscritto in data 4 dicembre 2008;

Vista la *"Convenzione per l'esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni"*, sottoscritta tra l'Autorità per le garanzie nelle Comunicazioni e il Comitato regionale per le Comunicazioni Emilia-Romagna in data 10 luglio 2009, e in particolare l'art. 4, c. 1, lett. e);

Visti gli atti del procedimento;

Viste la relazione e la proposta di decisione della Responsabile del Servizio dr.ssa Patrizia Comi (NP.2016.2665);



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 1 dicembre 2016;

CONSIDERATO QUANTO SEGUE

1. La posizione dell'istante

L'istante ha lamentato la mancata applicazione delle condizioni contrattuali da parte della società VODAFONE ITALIA X (di seguito Vodafone). In particolare, nell'istanza introduttiva del procedimento e nel corso dell'audizione, l'istante ha dichiarato quanto segue:

- nel 2011 veniva sottoscritto un contratto con l'operatore Vodafone per due linee fisse business;
- nelle bollette venivano addebitati costi diversi da quelli pattuiti. In particolare si notava l'applicazione di tariffe non richieste e l'attivazioni di più linee fisse rispetto a quelle richieste;
- i costi addebitati per l'attivazione della Rete unica non venivano rimborsati, diversamente da quanto pattuito e, inoltre, durante l'attivazione si rimaneva completante senza linea;
- venivano inviati diversi reclami, sia a Vodafone che all'agenzia che agiva per conto di essa, rispetto ai quali non si riceveva risposta.

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

- a) indennizzo per mancata fornitura del servizio;
- b) storno delle somme eccedenti a quanto contrattualmente pattuito;
- c) indennizzo per l'attivazione di servizi non richiesti e mai sottoscritti;
- d) indennizzo per mancata risposta ai reclami.



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

2. La posizione dell'operatore

Vodafone lamenta un insoluto di euro 10.138,78 e contesta la genericità e infondatezza delle richieste avanzate. Inoltre, precisa che non vi sono reclami per le problematiche rilevate nel procedimento.

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) Le richieste a) b) c) e d) meritano una trattazione congiunta e vanno rigettate. Dalla documentazione allegata, non si hanno gli elementi per ricostruire correttamente la vicenda e rilevare eventuali responsabilità dell'operatore convenuto. In particolare, agli atti non è stata allegata la proposta di abbonamento, nonostante in sede di udienza di definizione (svolta in data 25.11.2014) si richiedeva all'istante di presentare, entro 15 giorni, il contratto oggetto della controversia e la copia di richiesta di passaggio ad altro operatore. Pertanto, non è possibile verificare la corrispondenza tra quanto addebitato in fattura e quanto pattuito in contratto. Tuttavia, nella documentazione, vi sono solo le prime pagine delle fatture e non il dettaglio dei costi, senza il quale non è possibile desumere la regolarità contabile e le numerazioni a cui si riferiscono gli addebiti. Inoltre, si richiedono indennizzi per mancata risposta ai reclami e interruzione del servizio, ma non vengono allegati reclami formali e non vi sono documenti dai quali desumere i periodi di riferimento. Stante la lacunosa documentazione, si ritiene di non poter definire la controversia e pertanto di rigettare le richieste dell'istante.



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

Per questi motivi, acquisito il parere preventivo di regolarità amministrativa del presente atto espresso dalla la Responsabile del Servizio dr.ssa Patrizia Comi, il Corecom, all'unanimità

DELIBERA QUANTO SEGUE

1. Rigetta l'istanza di CONTI PRESSERVICES 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 Patrizia Comi

Firmato

Per la Presidente

Prof.ssa Giovanna Cosenza

La Vicepresidente

Avv. Marina Caporale



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