



Servizio Comunicazione istituzionale, educazione alla cittadinanza e assistenza al Co.Re.Com.

**PROCESSI VERBALI DELLE RIUNIONI
DEL COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI**

DELIBERAZIONE N. 17 del 2 maggio 2016

OGGETTO	Definizione della controversia XXXX conto Vodafone Omnitel XX (ora Vodafone Italia XX)
----------------	--

Pres.

Ass.

Presidente: Maria Gabriella Mecucci

Membro: Maria Mazzoli

Membro: Stefania Severi

Presidente: Maria Gabriella Mecucci

Estensore: Beatrice Cairolì

Il Verbalizzante: Monica Cappelli



Definizione della controversia XXXX contro Vodafone Omnitel XX (ora Vodafone Italia XX)

(GU14 N. XX/2014)

IL CORECOM DELLA REGIONE UMBRIA

nella riunione del 2 maggio 2016,

VISTA la legge 14 novembre 1995, n. 481 *“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 *“Istituzione dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e norme sui sistemi delle Telecomunicazioni e radiotelevisivo”* e, in particolare, l'art. 1, comma 6, lett. a), n. 14 e il comma 13 dello stesso art. 1;

VISTO il decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259, recante *“Codice delle comunicazioni elettroniche”*;

VISTE la legge regionale 11 gennaio 2000 n. 3 recante *“Norme in materia di comunicazione e di emissione radiotelevisiva locale e istituzione del Comitato regionale per le comunicazioni”* e la legge regionale 29 dicembre 2014, n. 28, recante *“Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (Co.Re.Com.). Ulteriori modificazioni alla legge regionale 11 gennaio 2000 n.3”*;

VISTA la deliberazione del Co.Re.Com. Dell'Umbria n. 7 dell'11 giugno 2015, concernente l'approvazione del *“Regolamento interno e codice etico del Comitato regionale per le comunicazioni (Co.Re.Com.)”*, di cui all'articolo 9 della l.r. n. 28/2015;

VISTO l'Accordo quadro sottoscritto il 4 dicembre 2008 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;

VISTA la Convenzione per l'esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni di cui all'articolo 3 dell'Accordo quadro tra l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e il Comitato regionale per le comunicazioni Umbria, sottoscritta il 16 dicembre 2009;

VISTA la Delibera dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni n. 173/07/CONS e successive modificazioni e integrazioni recante *“Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti”* (di seguito Regolamento);

VISTA la Delibera dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni n.276/13/CONS recante *“Approvazione delle linee guida relative all'attribuzione delle deleghe ai Co.Re.Com in materia di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche”*;



Servizio Comunicazione istituzionale, educazione alla cittadinanza e assistenza al Co.Re.Com.

VISTA la Delibera dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni n. 179/03/CSP recante *“Approvazione della direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni ai sensi dell'art. 1, comma 6, lettera b), numero 2, della L. 31 luglio 1997, n. 249”*;

VISTA la Delibera n. 73/11/CONS recante *“Approvazione del regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori ed individuazione delle fattispecie di indennizzo automatico ai sensi dell'articolo 2, comma 12, lett. g) della legge 14 novembre 1995 n.481”* (di seguito Regolamento Indennizzi);

VISTA l'istanza e la documentazione alla medesima allegata del 5 febbraio 2014 (prot. XX/2014) con la quale il Sig. XXXX, corrente in XXXXX, ha chiesto l'intervento del Comitato regionale per le comunicazioni dell'Umbria (di seguito CORECOM) per la definizione della controversia in essere con l'operatore Vodafone Italia XX;

VISTI gli atti del procedimento inerente l'espletato tentativo obbligatorio di conciliazione;

VISTI gli atti del presente procedimento;

VISTA la relazione del responsabile del procedimento;

UDITA la relazione del Consigliere Delegato;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante.

L'istante ha lamentato nei confronti dell'operatore Vodafone Omnitel XX (ora Vodafone Italia XX), l'irregolare fruizione dei servizi erogati sulle utenze mobili n. XXXX e XXXX di cui è titolare, in ragione della scarsa copertura del segnale di rete presso la propria residenza.

In particolare, con l'istanza introduttiva del procedimento e nel corso di quest'ultimo, l'istante ha rappresentato che:

- a. nel giugno 2013, trasferita la propria residenza presso altra abitazione, riscontrava continue ed improvvise sospensioni dei servizi da fruirsi sulle proprie utenze mobili;
- b. nonostante le molteplici segnalazioni rivolte all'operatore, non otteneva la risoluzione del disservizio, peraltro rilevando che le proprie doglianze rimanevano quasi completamente ignorate da parte di Vodafone.

In sede di udienza di discussione, l'istante chiedeva l'acquisizione di ulteriore documentazione a supporto delle proprie allegazioni; la stessa veniva acquisita, ai sensi dell'art. 18 del *Regolamento*, siccome ritenuta necessaria ai fini della definizione della controversia.

In base a tali premesse, l'istante ha richiesto al Corecom Umbria di definire la controversia rilevando l'impossibilità di avere qualsiasi tipo di servizio Vodafone all'indirizzo di propria residenza.

2. La posizione dell'operatore.



Servizio Comunicazione istituzionale, educazione alla cittadinanza e assistenza al Co.Re.Com.

La società Vodafone Italia XX non ha presentato memorie difensive; ai sensi dell'art. 18 del *Regolamento*, in sede di udienza di discussione, sono stati acquisiti, siccome necessari alla definizione della controversia, il riepilogo ivi prodotto dall'operatore in ordine allo stato dei numeri mobili dell'istante, la sua situazione contabile e la gestione dei reclami presentati dall'utente.

3. Motivazione della decisione.

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante non possono essere accolte per le seguenti motivazioni.

Il corredo documentale in atti offre evidenza che il disservizio lamentato dall'istante è verosimilmente connesso ad una scarsa copertura di rete nella zona ove è ubicata l'abitazione dell'istante.

E' proprio l'utente, infatti, a specificare nella documentazione versata in atti che le proprie doglianze sono relative a *“problemi di scarsa copertura ed improvvisa e continua assenza di segnale”*.

Sebbene tale disservizio sia stato puntualmente segnalato dall'istante al gestore, quest'ultimo non può ritenersi responsabile dell'irregolare fruizione del servizio lamentata e, soprattutto, della mancata risoluzione della problematica.

La circostanza che in alcune zone territoriali la somministrazione del servizio di telefonia mobile sia meno efficiente a causa della debolezza del segnale può imputarsi a molteplici ragioni. Non esiste, al riguardo, alcun obbligo volto a garantire la totale copertura territoriale dei propri servizi, per il quale, in caso contrario, potrebbe essere invocato un qualsivoglia tipo di inadempimento nei confronti del gestore telefonico. Di tale circostanza, peraltro, risulta fornita adeguata informazione nelle *“Condizioni generali di contratto per il servizio mobile Vodafone in abbonamento”* a tenore delle quali *“Nessuna responsabilità verso il Cliente è imputabile a Vodafone nei seguenti casi: imperfetta ricetrasmisione provocata da fonti esterne, interferenze, particolari condizioni atmosferiche od ostacoli; errata utilizzazione dei servizi da parte del Cliente, malfunzionamento del terminale e/o dei suoi accessori; utilizzo della SIM in apparato terminale non omologato e/o modificato irregolarmente; forza maggiore ...”* (in senso conforme, cfr. Agcom, del. 92/15/CIR).

Tanto premesso, si ritiene, pertanto, che le doglianze dell'utente relative alla inadeguata ricezione del segnale di rete nella zona ove è sita la sua abitazione non determinano l'obbligo di Vodafone di indennizzare l'istante del disservizio patito ovvero di rimborsare parte della fatturazione dallo stesso saldata, tenuto conto che la limitazione dell'utilizzo dei servizi che possa essere derivata all'utente era conoscibile da parte dello stesso per le citate informazioni indicate nelle Condizioni generali di contratto dell'operatore sopra indicate.

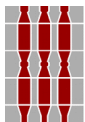
In merito all'ulteriore doglianza dell'istante in relazione al mancato riscontro ai propri reclami, è da rilevare che risulta pacifico tra le parti che siano intercorsi tra le stesse plurimi contatti telefonici in ordine alla segnalazione del disservizio; tuttavia, in mancanza del deposito di copia dei formali reclami oggetto delle raccomandate a/r inoltrate all'operatore (di cui l'istante ha versato in atti solo gli avvisi di ricevimento) non è possibile riconoscere in favore dell'utente l'indennizzo di euro 1,00 *pro die* per ogni giorno di ritardo, previsto dall'art. 11 del *“Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti ed operatori”* di cui all'Allegato A) alla delibera n. 73/11/CONS.

UDITA la relazione

DELIBERA

Articolo 1

1. Il Corecom rigetta l'istanza del Sig. XXXX nei confronti della società Vodafone Italia XX per le motivazioni di cui in premessa.



Regione Umbria

Assemblea legislativa



AUTORITÀ PER LE
GARANZIE NELLE
COMUNICAZIONI

Servizio Comunicazione istituzionale, educazione alla cittadinanza e assistenza al Co.Re.Com.

Il presente atto 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'Agcom.

IL PRESIDENTE

IL RELATORE

per attestazione di conformità a quanto deliberato

Il Dirigente

(Dr.ssa Rosalba Iannucci)