

Servizio Comunicazione e assistenza al Co.Re.Com.

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

DELIBERAZIONE N. 69 del 5 novembre 2018

OGGETTO N. 3	Definizione della controversia XXX contro Vodafone Italia XXX
---------------------	---

Pres.

Ass.

Presidente: Marco Mazzoni

X

Membro: Maria Mazzoli

X

Membro: Stefania Severi

X

Presidente: Marco Mazzoni

Estensore: Beatrice Cairoli

Il Verbalizzante: Monica Cappelli

Servizio Comunicazione e assistenza al Co.Re.Com.

Definizione della controversia XXX contro Vodafone Italia XXX

(GU14 N. XXX/2018)

IL CORECOM DELLA REGIONE UMBRIA

nella riunione del 5 novembre 2018,

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 emittenza 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 del 28 novembre 2017 tra l’Autorità, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome, di seguito denominato Accordo Quadro 2018, conforme al testo approvato dall’Autorità con delibera n. 395/17/CONS;

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, in vigore dal 1 gennaio 2018;

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”*;

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);

Servizio Comunicazione e assistenza al Co.Re.Com.

VISTA l'istanza e la documentazione alla medesima allegata del 14 giugno 2018 (prot. n. 10070/18), con la quale XXX, residente inXXX, ha chiesto l'intervento del Comitato per le comunicazioni dell'Umbria (di seguito CORECOM) per la definizione della controversia in essere con l'operatore Vodafone Italia XXX;

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, in relazione alla numerazione privata XXX, nei propri scritti rappresenta, in sintesi, quanto segue:

- a) il 14 febbraio 2018 chiedeva l'attivazione dell'offerta IperFibra 300 Mega e, il giorno seguente, riceveva una email di conferma della sottoscrizione, con la documentazione contrattuale allegata;
- b) l'appuntamento con il tecnico installatore veniva rinviato, per difficoltà tecniche ostative;
- c) in data 8 marzo 2018 riceveva una comunicazione da Vodafone con cui veniva informata che, per problematiche non dipendenti dal gestore, il servizio non poteva essere attivato.

Sulla base di tali premesse, l'istante chiede:

- I) l'attivazione dell'offerta del 14 febbraio 2018 con le stesse condizioni e costi;
- II) in alternativa, un rimborso congruo per l'inesatta ed ingannevole promozione del servizio offerto e pubblicizzato.

2. La posizione dell'operatore

L'operatore rappresenta in sintesi quanto segue:

- a) la domanda di risarcimento del danno non è ammissibile in questa sede;
- b) la pratica di attivazione dell'offerta IperFibra 300 Mega è stata annullata in data 14 febbraio 2018 per "fallimento work order";
- c) per il link 6720673 è presente a sistema una richiesta datata 13 febbraio 2018, rifiutata il successivo 20 febbraio (donating Telecom).

In base a tale rappresentazione, l'operatore chiede il rigetto delle richieste di parte istante.

3. Risultanze istruttorie e motivi della decisione

In via preliminare va dichiarata inammissibile la richiesta di cui al punto I), sostanziandosi la stessa in un obbligo di *facere*, ambito che esula dalle competenze del Corecom, giusto il disposto dell'articolo 19, commi 4 e 5 del Regolamento.

Passando al merito, le richieste di parte istante non possono essere accolte per le seguenti motivazioni.

L'istante dichiara di aver inoltrato richiesta di attivazione del servizio in data 14 febbraio 2018 e di aver ricevuto dal gestore la comunicazione di una impossibilità tecnica di attivazione del servizio il successivo 8 marzo. Tale impossibilità è confermata dall'operatore, sia in sede di memorie difensive, sia, più ampiamente, nella nota del 2 maggio 2018, ove si riporta che "la pratica ha subito uno scarto per "mancanza permessi di transito o accesso da terze parti".

Da quanto precede, pertanto, risulta che l'operatore ha informato tempestivamente l'utente

Servizio Comunicazione e assistenza al Co.Re.Com.

dell'impossibilità tecnica di attivare il servizio, nel rispetto di quanto stabilito, tra l'altro, dall'articolo 3, comma 2 del Regolamento indennizzi.

Per questi motivi, la domanda non può essere accolta.

Nulla può essere disposto in ordine alle spese di procedura a favore dell'istante, dato che non è stata accertata alcuna responsabilità in capo all'operatore.

Udita la relazione

DELIBERA

il rigetto dell'istanza presentata da XXX, residente XXX, nei confronti dell'operatore Vodafone Italia XXX, per i motivi sopra indicati.

Spese di procedura compensate.

Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio, in sede di giurisdizione esclusiva, entro sessanta giorni dalla notifica dello medesimo.

La presente delibera è notificata alle parti e pubblicata sui siti *web* del CO.RE.COM e dell'Autorità (www.agcom.it).

IL PRESIDENTE

IL RELATORE

per attestazione di conformità a quanto deliberato

Il Dirigente

(Avv. Rosalba Iannucci)