

Protocollo: vedi *segnatura.XML*

ASSEMBLEA LEGISLATIVA DELLA REGIONE EMILIA-ROMAGNA

Comitato Regionale per le Comunicazioni

TITOLO	2015.1.10.4.1
	2015.1.10.21.139
LEGISLATURA	X

Il giorno 7 settembre 2016 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 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;

Vista 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 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 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);

Viste le Delibere Agcom n. 69/11/CIR, n. 9/12/CIR, n. 34/12/CIR, n. 127/12/CIR, n. 130/12/CIR e n. 276/13/CONS

Viste le Delibere Corecom Emilia- Romagna n. 16/11 e n. 33/11 e Corecom Puglia n. 33/12;

Visti gli atti del procedimento;

Viste la relazione e la proposta di decisione della Responsabile del Servizio, dr.ssa Patrizia Comi (NP.2016.1950);

Udita l'illustrazione svolta nella seduta del 7 settembre 2016;

CONSIDERATO QUANTO SEGUE

1. La posizione dell'istante

L'istante attivava con la società Vodafone Italia X (di seguito, Vodafone) due offerte rispettivamente in data 03.09.2013 e 12.12.2013, che prevedevano la consegna di un apparecchio Lumia 720, della Vodafone Station e di un Samsung Galaxy Tab.

Secondo quanto riportato da parte istante nella descrizione dei fatti allegata al deposito del GU14, l'operatore non sarebbe riuscito a fornire i servizi richiesti causa malfunzionamenti che interessavano anche la linea fissa. Circostanza quest'ultima più volte segnalata a mezzo call center.

Nel 2014, la sig.ra Musto subiva un lunga degenza ospedaliera che di fatto le impediva la restituzione di tutti gli apparati all'operatore. Cosa fatta mediante TNT solo in data 10.07.2014.

Per stessa ammissione dell'istante le fatture ricevute, inviate da Vodafone, restavano insolute.

A fronte della restituzione degli apparati, parte istante avrebbe chiesto all'operatore, in via bonaria, il riconoscimento del recesso come da comportamento concludente dell'istante nonché lo storno di tutte le fatture Vodafone insolute oltre alla conseguente chiusura della posizione debitoria comprensiva del ritiro della pratica di recupero del credito.

Il riscontro di Vodafone però non era positivo.

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

- a) il riconoscimento della disdetta per fatto concludente;
- b) lo storno delle fatture insolute ed il ritiro della pratica di recupero del credito;
- c) l'indennizzo per mancata/parziale fornitura del servizio.

2. La posizione dell'operatore

Nell'affermare l'assoluta correttezza dell'operato di Vodafone, confermava, per quanto concerne le utenze mobili, la regolare erogazione dei servizi a favore della sig.ra Musto nonostante l'omesso versamento di quanto dovuto e, per quanto concerne la telefonia fissa, la regolare attivazione con allegazione della relativa schermata. Evidenziava inoltre che, nonostante i mancati pagamenti, il servizio veniva regolarmente erogato mantenendo le linee attive e correttamente funzionanti. Precisava infine, che sotto il profilo amministrativo e contabile, risultavano presenti fatture insolute per un importo pari ad euro 1.396,88.

Chiedeva pertanto il rigetto delle richieste avanzate da parte istante.

Motivazione della decisione

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le domande dell'istante devono essere respinte come di seguito precisato.

Secondo costante giurisprudenza Agcom, non è possibile affermare la sussistenza della responsabilità dell'operatore per malfunzionamento della linea qualora l'utente non provi di aver inoltrato, prima di rivolgersi all'Autorità, un reclamo all'operatore. Infatti, in assenza di un reclamo, il gestore non può avere contezza del guasto e non può, quindi, provvedere alla sua risoluzione. Solo tramite il reclamo infatti l'operatore può attivare l'apposita procedura volta all'individuazione del guasto o del disservizio, e porvi rimedio. (Cfr. Delibere Agcom n. 69/11/CIR, n. 9/12/CIR, n. 34/12/CIR, n. 127/12/CIR, n. 130/12/CIR e Delibera Corecom Puglia n. 33/12).

Nel caso di specie, l'utente non ha documentato di aver sporto alcun reclamo all'operatore prima della proposizione della domanda di conciliazione della controversia per i disservizi lamentati sulle proprie linee telefoniche né di avere mai attivato una procedura d'urgenza avanti l'Autorità. Per sua stessa ammissione, ha semplicemente smesso di corrispondere le fatture. La richiesta di indennizzo per mancata/parziale fornitura del servizio non può pertanto trovare accoglimento e, conseguentemente non può essere accolta neppure la richiesta di storno delle fatture insolute.

Per quanto invece concerne l'eventuale riconoscimento del recesso della cliente per fatto concludente, si rammenta che, in base all'art. 19, comma 4 della Delibera Agcom n. 173/07/CONS, il provvedimento che definisce la controversia emesso dall'Autorità è a contenuto vincolato ovvero, in caso di fondatezza dell'istanza, può avere ad oggetto la condanna dell'operatore "ad effettuare rimborsi di somme risultate non dovute o al

pagamento di indennizzi nei casi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, nonché nei casi individuati dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità". Ne discende che la domanda in esame, volta ad ottenere il "riconoscimento della disdetta per fatto concludente", non è accoglibile. Ciò trova riscontro nella costante giurisprudenza dell'Agcom e dell'intestato Corecom (cfr. Delibera Agcom n. 276/13/Cons. e successive conformi e delibere Corecom Emilia-Romagna nn. 16/11 e 33/11).

Ad ogni buon conto, fatta questa premessa, si sottolinea come la fatturazione Vodafone ad oggi insoluta, riguardi il periodo antecedente la consegna degli apparati all'operatore tramite TNT, avvenuta in data 10 luglio 2014. La fatturazione infatti, concerne il periodo che va dal 3 novembre 2013 al 16 luglio 2014 (al limite potrebbe trattarsi di 6 giorni di differenza ossia dal 10.07.14 al 16.07.14 ma è plausibile il lasso di tempo necessario a Vodafone per attivare la procedura). Inoltre, se si analizzano nel dettaglio le voci dell'ultima fattura n. AE 10044122, relativa al periodo 03.07.2014- 16.07.2014 è presente un corrispettivo per recesso anticipato/disattivazioni anticipate. È di tutta evidenza dunque che la restituzione degli apparati è stata lavorata da Vodafone a tutti gli effetti come disdetta.

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

DELIBERA QUANTO SEGUE

- 1) Il rigetto, nei termini di quanto già esplicitato, dell'istanza presentata dalla sig.ra Musto nei confronti della società Vodafone Italia X

È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito.

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 digitalmente

La Presidente

Prof.ssa Giovanna Cosenza

