



**CONSIGLIO REGIONALE DELLA BASILICATA  
UFFICIO PER LE POLITICHE DELLA RAPPRESENTANZA E  
DELLA PARTECIPAZIONE**

**COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI  
(CO.RE.COM.)**

**Deliberazione n. 68/2016**

**OGGETTO: DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA POSTIGLIONE  
XXXXXXXX C/ VODAFONE ITALIA SPA**

L'anno duemilasedici il giorno 8 del mese di Novembre presso la sede del Co.re.com. si è riunito il Comitato regionale per le comunicazioni.

Sono presenti i Signori

- |                             |            |
|-----------------------------|------------|
| 1. LAMORTE Giuditta         | Presidente |
| 2. CORRARO Armando Nicola   | Componente |
| 3. LAGUARDIA Gianluigi      | Componente |
| 4. RAPOLLA Morena           | Componente |
| 5. STIGLIANO Carmine Sergio | Componente |

Pres.	Ass.
X	
X	
X	
X	
X	

## DELIBERA N. 68/2016

### DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA POSTIGLIONE XXXXXXXX C/ VODAFONE ITALIA SPA (PROT. GU14 N. 14062/C del 22/12/2015)

#### IL CORECOM DELLA REGIONE BASILICATA

NELLA riunione del 08/11/2016;

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*”;

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

VISTA la Legge regionale 27 marzo 2000 n. 20, recante norme per l’Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato Regionale per le Comunicazioni – Co.Re.Com.;

VISTO l’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, il Consiglio regionale della Basilicata e il Comitato regionale per le comunicazioni della Basilicata in data 17 novembre 2011, e in particolare l’art. 4, c. 1, lett. e);

VISTA la delibera n. 173/07/CONS, del 19 aprile 2007, recante “*Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti*”, di seguito “Regolamento”;

VISTA la delibera n. 73/11/CONS, del 16 febbraio 2011, recante “*Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori*”;

VISTA la delibera n. 274/07/CONS del 6 giugno 2007 recante “*... Modalità di attivazione, migrazione e cessazione nei servizi di accesso*”;

VISTO l’Accordo Quadro sulle migrazioni del 14 giugno 2008 relativo alla disciplina delle modalità operative di gestione delle procedure di attivazione, migrazione e portabilità del numero geografico ai sensi della delibera n. 274/07/CONS, 417/06/CONS, 4/CIR/99;

VISTA la delibera n. 41/09/CIR approvata il 24 luglio 2009 recante “*integrazioni e modifiche relative alle procedure di cui alla delibera n. 274/07/CONS ed alla portabilità del numero su rete fissa*”;

VISTA l’istanza di definizione presentata da Postiglione Xxxxxxx in data 22/12/2015 Prot. n. 14062//C;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue;

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

L'istante ha lamentato il seguente disservizio nei confronti della società Vodafone Italia s.p.a.. In particolare, nell'istanza introduttiva del procedimento, nelle memorie istruttorie e nel corso dell'audizione, l'istante ha dichiarato quanto segue:

- a. Di aver concluso contratto con l'operatore Vodafone nel mese di giugno 2014 per servizio di rete fissa e internet;
- b. Di aver avuto fin dall'attivazione problemi e anomalie sulla rete fissa che non consentivano chiamate sia in entrata che in uscita;
- c. Di aver inviato per tali motivi lettera A/R del 14/11/2014 di disdetta del servizio di rete fissa;

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

- i. La restituzione delle somme pagate per un servizio telefonico non utilizzato;
- ii. Un indennizzo di euro 400,00 per mancata fornitura del servizio, mancata risposta ai reclami e mancata trasparenza contrattuale.

### **2. La posizione dell'operatore**

L'operatore Vodafone Italia s.p.a. ha presenziato all'udienza di definizione, ha presentato articolata memoria istruttoria con cui ha contestato le richieste di parte istante chiedendone il rigetto.

### **3. Motivazione della decisione**

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

Nel merito, occorre dare atto, secondo le risultanze documentali disponibili, delle seguenti circostanze:

- a) in data 21 giugno 2014, l'istante ha concluso contratto con l'operatore Vodafone Italia s.p.a. per usufruire di servizio di rete fissa e internet;
- b) in data 14 novembre 2014, l'istante ha comunicato la propria disdetta contrattuale limitatamente al servizio voce con raccomandata A/R validamente ricevuta dall'operatore, il quale conferma che il servizio di telefonia fissa risulta disattivato a far data dal 24 novembre 2014;
- c) le fatture emesse dall'operatore n. AE10575543 DI € 64,15, n. AE13566804 DI € 54,88 contengono addebiti sia per il servizio internet non disdettato sia per il servizio rete fissa, con indicazione del numero delle chiamate effettuate: dette fatture non risultano contestate dall'istante, né risultano altre forme di reclamo da cui evincere la

fruizione anche parziale del servizio voce lamentata dall'utente. Le fatture risultano quindi dovute;

- d) la fattura n. AE16562239 DI € 124,56, per la quale è stata avanzata richiesta di storno in data 20 gennaio 2015, contiene addebiti, oltre che per il servizio internet, per rete fissa relativi a contributi e chiamate nel periodo di competenza (fino al 24.11.2014). La fattura è quindi dovuta limitatamente a tali addebiti;
- e) rispetto a tale fattura l'operatore ha dato atto di aver stornato l'importo non dovuto di euro 72,01 relativo ai costi di recesso anticipato con nota di credito del 4 febbraio 2015;
- f) Le fatture n. AF01569357 DI € 62,40 relativa al periodo 3 dicembre 2014 – 2 febbraio 2015 e successive non contengono addebiti relativi a telefonia fissa ma addebiti relativi a servizio internet che non è stato oggetto di disdetta: pertanto le fatture sono regolari e dovute; né risultano contestazioni e/o reclami alle stesse.

Alla luce di quanto sopra, la richiesta di restituzione di quanto pagato *sub i.*, non può essere accolta dal momento che gli addebiti risultano legittimi e stornati nella parte non dovuta.

Per le stesse motivazioni non può essere accolta la richiesta di indennizzo *sub ii*, non configurandosi a carico dell'operatore alcun inadempimento.

Le spese di procedura si compensano integralmente tra le parti.

#### **4. Conclusioni**

Alla luce delle considerazioni sin qui svolte e vista la relazione dell'esperto giuridico incaricato, Avv. Marianna Labanca;

### **Delibera**

#### **Art.1**

Di rigettare l'istanza presentata dal sig. Postiglione Xxxxxx nei confronti dell'operatore Vodafone Italia s.p.a., con compensazione delle spese di procedura.

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 sui siti *web* del Corecom e dell'Autorità ([www.agcom.it](http://www.agcom.it)).

LA PRESIDENTE  
Giuditta Lamorte

LA DIRIGENTE  
Vesna Alagia