

Protocollo: vedi segnatura.XML

TITOLO	2015.1.10.4.1
	2018.1.10.21.407
LEGISLATURA	X

Il giorno 11 marzo 2019 si è riunito nella sede di Viale Aldo Moro n. 44 il Corecom dell'Emilia-Romagna con la partecipazione dei componenti:

STEFANO CUPPI	Presidente
ALFONSO UMBERTO CALABRESE	Vicepresidente
MARIA GIOVANNA ADDARIO	Componente

Svolge le funzioni di segretario la dott.ssa Rita Filippini.

OGGETTO: DEFINIZIONE CONTROVERSIA XXX / VODAFONE 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 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"*;

Viste le delibere AGCOM nn. 69/11/CIR, 100/12/CIR e 113/12/CIR;

Viste le delibere Corecom Emilia-Romagna nn. 26/2017, 60/2017, 63/2017 e 73/2017 nonché la determina n. 11/2017;

Visto l'Accordo quadro sottoscritto il 28 novembre 2017 fra l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative e delle regioni e delle Province autonome;

Vista la *"Convenzione per il conferimento e l'esercizio della delega di funzioni ai Comitati regionali per le Comunicazioni"* sottoscritta in data 28 dicembre 2017 dal Presidente



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

dell'Autorità per le garanzie nelle Comunicazioni, dal Presidente della Regione Emilia-Romagna, dalla Presidente del Comitato regionale per comunicazioni Emilia - Romagna".

Visti gli atti del procedimento;

Viste la relazione e la proposta di decisione della Responsabile del Servizio dr.ssa Rita Filippini (NP.2019.572);

Udita l'illustrazione svolta nella seduta del 11 marzo 2019;

CONSIDERATO QUANTO SEGUE

1. La posizione dell'istante

A seguito dell'udienza di conciliazione, tenutasi in data 17/5/2018 nei confronti di Vodafone x (di seguito, Vodafone), l'utente ha presentato istanza di definizione prot. AL/2018/0033957 del 01/06/2018 lamentando che:

- a seguito di attivazione del sistema VOIP si è visto costretto a cambiare operatore in quanto l'allarme non doveva essere portato su tale sistema per questioni assicurative;
- si sono verificati disservizi sulla portabilità del numero di fax;
- i telefoni fissi sono rimasti isolati per alcuni giorni.

Tanto premesso, in sede di GU14 l'utente ha richiesto:

- a) lo storno dell'intera posizione debitoria;
- b) un indennizzo per Euro 10.000,00 per disservizi.

La posizione dell'operatore Vodafone

L'operatore Vodafone, con propria memoria difensiva osserva che dalla consultazione dei propri sistemi non risulta alcuna anomalia alla quale possano essere ricollegati i pretesi malfunzionamenti dell'allarme o i lamentati disservizi sulla linea fax e telefono rispetto ai quali, peraltro, non è pervenuto alcun reclamo. L'operatore chiede pertanto il rigetto delle domande dell'istante.

2. Motivazione della decisione



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

Tanto premesso, alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le domande formulate dall'istante non possono essere accolte come di seguito precisato.

a) La domanda sub a) di storno dell'intera posizione debitoria deve essere respinta. Nello specifico, infatti, non si rileva alcun inadempimento/disservizio attribuibile all'operatore che possa giustificare le richieste di stralcio avanzata dall'istante. Sul punto, è noto che la presente Autorità non può sostituirsi all'istante individuando autonomamente il contenuto delle singole richieste di parte (per tutte: Corecom E.R. Delibera 26/2017). Si consideri, inoltre, che la dichiarazione della società che si occupa della sicurezza dei locali dell'istante depositata dallo stesso, afferma che, a seguito dell'abbandono del sistema analogico, "il sistema non è più raggiungibile e tele assistibile da remoto", circostanza che non pare attribuibile a difetti dell'operatore ma piuttosto alle caratteristiche intrinseche del sistema d'allarme installato presso l'istante rispetto sulle quali questo Corecom non ha alcuna competenza a pronunciarsi.

b) La domanda sub b) di indennizzo non può essere accolta in quanto generica ed indeterminata. Sebbene il Corecom, disponga di un margine di interpretazione delle singole richieste avanzate dall'utente nell'istanza di definizione della controversia, limitato alla logicità e pertinenza rispetto alla questione da esaminare con possibile conseguente reinterprete, ogni qualvolta sia possibile, secondo il loro significato più logico e pertinente rispetto alla questione da esaminare (cfr. Corecom E.R. Delibera 63/2017), nel caso di specie, rispetto ai disservizi lamentati dall'istante, non risulta inviato all'operatore alcun reclamo. Sul punto, si osserva che l'articolo 1, comma 1, lettera d), allegato A, della delibera 179/03/CSP, definisce il "reclamo" come "l'istanza con cui l'utente si rivolge direttamente all'organismo di telecomunicazioni per segnalare un disservizio, ovvero una questione attinente all'oggetto, le modalità o i costi della prestazione erogata". Ne deriva che il reclamo deve essere inteso come la necessità di mettere il gestore nella possibilità di avere contezza del problema e provvedere alla sua risoluzione. Nel caso di specie, non risulta che il gestore sia stato informato in tutto l'arco temporale interessato del supposto disservizio o di un qualunque altro inconveniente riscontrato dall'istante. Secondo il consolidato orientamento dell'Autorità (cfr. ex multis delibera n. 69/11/CIR, 100/12/CIR, 113/12/CIR e successive conformi), infatti, non è possibile affermare la sussistenza della responsabilità dell'operatore per malfunzionamento della linea



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

qualora l'utente non provi di aver inoltrato, prima di rivolgersi all'Autorità, un reclamo all'operatore. Peraltro, in assenza di un reclamo, il gestore non può avere contezza del guasto e non può, quindi, provvedere alla sua risoluzione (Corecom E.R. Determina 11/2017, Delibera 60/2017, Delibera 73/2017). La richiesta in esame va quindi respinta.

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

DELIBERA QUANTO SEGUE

1. Respinge integralmente l'istanza di Crifa x 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 Rita Filippini

Firmato

Il Presidente

Dott. Stefano Cuppi



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