

Protocollo: vedi *segnatura.XML*

TITOLO	2015.1.10.4
	2015.1.10.21.472
LEGISLATURA	X

Il giorno 12 settembre 2017 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 Rita Filippini.

OGGETTO: DEFINIZIONE CONTROVERSIA XXX / VODAFONE ITALIA X



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.6390

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;

Viste 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);

Visti gli atti del procedimento;



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.6390

email corecom@regione.emilia-romagna.it - PEC corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it

WEB www.assemblea.emr.it/corecom

Viste la relazione e la proposta di decisione della Responsabile del Servizio dr.ssa Rita Filippini (NP.2017.1798);

Udita l'illustrazione svolta nella seduta del 12 settembre 2017;

CONSIDERATO QUANTO SEGUE

1. La posizione dell'istante

L'istante ha contestato la mancata/parziale fornitura del servizio e l'interruzione/sospensione dello stesso da parte della società Vodafone Italia V (di seguito Vodafone).

In particolare, nell'istanza introduttiva del procedimento e nella propria memoria e nel corso dell'audizione l'istante ha dichiarato quanto segue:

- di avere sottoscritto, in data 25.10.2014, nuovo contratto con l'operatore, con acquisto di Vodafone Fibra Adsl e telefono, in sostituzione di linea telefonica Telecom Italia;
- di aver concordato che in tempi brevi un tecnico si sarebbe recato presso il luogo di installazione per provvedere all'installazione stessa e che il periodo di interruzione linea non si sarebbe protratto più di un'ora;
- di avere ricevuto dal gestore qualche giorno dopo la sottoscrizione del contratto, l'attrezzatura acquistata ma senza che il tecnico provvedesse ad alcuna installazione, asserendo che la linea telefonica faceva ancora capo a Telecom Italia e che era necessario attendere il passaggio di operatore;
- di aver subito in data 17.11.2014 l'interruzione improvvisa e senza preavviso dei servizi voce e internet;
- di avere presentato personalmente in data 17.11.2014 un reclamo direttamente all'agente con il quale aveva concluso il contratto, il quale provvedeva ad inviare una segnalazione all'ufficio Vodafone (pratica n. 82209181);
- di avere esposto reclamo tramite call center, in data 18.11.2014, per le stesse motivazioni di cui sopra, e di venire rassicurato che si stavano occupando del suo ticket;
- di avere esposto nuovamente reclamo tramite call center, in data 19.11.2014, per le stesse motivazioni di cui sopra e di essere stato nuovamente rassicurato;



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.6390

email corecom@regione.emilia-romagna.it - PEC corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it

WEB www.assemblea.emr.it/corecom

- di aver ottenuto dopo 5 giorni il ripristino del servizio;

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

- l'indennizzo per la sospensione di 2 servizi (voce e internet) per 5 giorni per un totale di euro 2.000,00.

2. La posizione dell'operatore

La società Vodafone, nella propria memoria, ha sostenuto la legittimità del proprio operato in merito al riscontro del reclamo del 17.11.2014. L'operatore ha rilevato che l'istante, nel periodo dal 17.11.2014 al 21.11.2014, ha generato traffico, dal 18.11.2014 al 21.11.2014, motivando quindi l'infondatezza della comunicazione dell'istante in merito all'interruzione dei servizi, poiché il traffico telefonico del periodo risultava regolare e costante.

Infine ha rilevato l'infondatezza della richiesta di danno avanzata, che non rientra nel contenuto c.d. vincolato del provvedimento decisorio di competenza dell'intestato Corecom come previsto dal comma 4 dell'art. 19 del Regolamento, ai sensi del quale è possibile in questa sede disporre unicamente rimborsi o storni di somme non dovute e/o il pagamento di indennizzi.

3. Motivazione della decisione

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

Si rileva che in atti risulta discordante la richiesta avanzata in sede di UG per n. 4 giorni (indicati dal 17.11.2014 al 20.11.2014), rispetto a quella avanzata in sede di GU14 formulata per 5 giorni (17.11.2014 al 21.11.2014). L'operatore nulla contesta in merito nelle memorie, pertanto si considera il periodo lamentato dal 17.11.2014 al 21.11.2014 per un arco temporale di 5 giorni.

In particolare, in relazione alla richiesta di indennizzo per la sospensione del servizio voce e internet, si precisa che l'arco temporale va considerato dalla data di presentazione del reclamo del 17.11.2014, con il quale l'utente segnalava il disservizio fino alla data in cui l'operatore ha dichiarato o dimostra di avere provveduto alla riattivazione dei servizi, come risulta dalla memoria in atti, decurtando le ore previste dalla Carta dei servizi dell'operatore per la risoluzione dei guasti (*Vodafone si impegna ad eliminare eventuali irregolarità funzionali del*



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.6390

email corecom@regione.emilia-romagna.it - PEC corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it

WEB www.assemblea.emr.it/corecom

servizio entro il quarto giorno lavorativo successivo a quello in cui è pervenuta la segnalazione).

Pertanto, considerato che l'operatore ha dimostrato, come da fattura n.AE17016756 del 13.12.2014 riferita al periodo 10.10.2014-09.12.2014, che la linea oggetto di istanza ha effettuato chiamate nei giorni 20.11.2014 e 21.11.2014 (periodo contestato), avendo generato un consumo di traffico che provi l'effettiva attivazione del servizio e che quindi la riattivazione è intervenuta nei tempi previsti dalla Carta servizi dell'operatore, non può essere riconosciuto alcun indennizzo.

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. Rigetta la domanda promossa dal sig. Borri nei confronti di Vodafone Italia X

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 digitalmente

La Presidente

Prof.ssa Giovanna Cosenza



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.6390

email corecom@regione.emilia-romagna.it - PEC corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it

WEB www.assemblea.emr.it/corecom