

Protocollo: vedi *segnatura.XML*

TITOLO	2015.1.10.4.1
	2015.1.10.21.22
LEGISLATURA	X

Il giorno 13 ottobre 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 SPA 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;

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"*;

Vista la delibera Corecom Emilia Romagna 57/14;

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.2017.2007);

Udita l'illustrazione svolta nella seduta del 13 ottobre 2017;

CONSIDERATO QUANTO SEGUE

1. La posizione dell'istante

L'istante, titolare di un contratto con l'operatore Vodafone avente ad oggetto un servizio business di telefonia fissa e ADSL, oltre che di telefonia mobile personale e servizio ISDN, a fine 2013 contatta l'operatore al fine di traslocare le proprie molteplici utenze telefoniche nella nuova sede aziendale. Viene proposto di cambiare il profilo e sottoscrivere un nuovo contratto con spesa mensile fissa.

L'istante evidenzia come il promoter Vodafone a cui si è affidato non ha operato con chiarezza; l'utente infatti si è visto attivare una serie di linee fisse e mobili che non aveva richiesto e che ha successivamente disconosciuto, come da autocertificazioni in atti. L'istante lamenta di aver pagato fatture per circa € 4.000,00, non rispondenti a quanto contrattualmente previsto.

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

- a) azzeramento della posizione debitoria;
- b) riconoscimento indennizzo pari ad € 500,00 per i disagi subiti.

2. La posizione dell'operatore

L'Operatore primariamente evidenzia che la ricostruzione dei fatti proposta dall'istante appare confusa e poco circostanziata, oltre ad essere del tutto carente sotto il profilo probatorio. In particolare Vodafone rileva come manchi una precisa contestazione di violazione del contratto o della Carta dei Servizi, oppure un qualsivoglia riferimento alle deliberazioni AGCOM, così come invece prevede e richiede la delibera 173/07/CONS.

In particolare Vodafone richiama l'orientamento espresso dall'AGCOM secondo cui in riferimento ad ogni inadempimento l'istante debba indicare almeno l'arco temporale su cui insiste, nonché i reclami promossi allo stesso operatore.



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

In merito alle contestate fatture, Vodafone evidenzia che le stesse sono state emesse a fronte di un servizio regolarmente fruito dalla società, conforme a quanto stabilito contrattualmente. Con riguardo alle autocertificazioni di disconoscimento delle numerazioni allegate dall'istante, l'operatore evidenzia che, oltre ad essere di data successiva rispetto al disservizio lamentato, non emerge in alcun modo che le stesse siano state comunicate al gestore.

L'operatore sotto il profilo amministrativo rileva un insoluto pari ad €11.975,77.

In base a quanto premesso Vodafone ritiene che tutte le richieste dell'istante debbano essere respinte.

3. Motivazione della decisione

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante devono essere respinte, per le ragioni di seguito precisate.

A) la domanda a) deve essere respinta. In relazione alla richiesta di azzeramento della posizione debitoria di cui in narrativa occorre precisare che, per quanto emerge dall'analisi del caso di specie, le uniche circostanze documentalmente accertate sono che in data 4.11.2014 l'istante disconosce un lungo elenco di numerazioni fisse e mobili (autocertificazione di cui non si ha prova sia stata trasmessa a Vodafone) e copia delle fatture insolute. L'istante non fornisce alcun elemento in merito, ad esempio, alla data della conclusione del contratto o a quali servizi/utenze siano stati validamente forniti e quali no. Non ci sono elementi di riscontro relativamente al fatto che le fatture contestate, per circa €4.000,00, fossero errate, né che la successiva fatturazione non fosse dovuta. Nessun reclamo è in atti, né alcuna richiesta di disdetta. In proposito: Corecom Emilia Romagna: *è orientamento costante di codesto Comitato, così come di altri Corecom e dell'Autorità, che l'utente debba adempiere quanto meno all'obbligo di dedurre, con un minimo grado di precisione, quali siano i motivi alla base della propria richiesta* (Corecom Emilia Romagna n. 57/14). Per tali motivi non può essere accolta la richiesta di storno dell'insoluto (azzeramento del debito).

B) La domanda b) va respinta. La domanda infatti è generica e indeterminata. Nel caso di specie non vengono forniti elementi sufficientemente circostanziati tali da rendere la domanda meritevole di accoglimento, in aderenza a quanto già richiamato sopra in relazione alla



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

domanda a): delibera Corecom Emilia Romagna 57/14. La domanda dell'istante deve dunque essere 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. Rigetta l'istanza della ditta CPC di Vannini 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 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