

**DELIBERA n° 08 /2019**

Definizione della controversia

Servizitalia Società Cooperativa a.r.l./Vodafone Italia S.p.A.

GU14/236/2016

***Il Comitato Regionale per le Comunicazioni della Sicilia***

Nella seduta del 14 | 02 | 2019

- VISTA** la legge 14 novembre 1995, n. 481, recante “*Norme per la concorrenza e la regolazione dei servizi di pubblica utilità. Istituzione dell’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 26 marzo 2002 n. 2, successivamente modificata ed integrata, ed in particolare l'art. 101 che ha istituito il “*Comitato Regionale per le Comunicazioni della Regione Siciliana*” (Co.Re.Com.);
- VISTO** l'accordo quadro del 28 novembre 2017 tra l’*Autorità per le Garanzie nella Comunicazione*, la *Conferenza delle Regioni e delle Province Autonome* e la *Conferenza dei Presidenti delle Assemblee Legislative delle Regioni e delle Province Autonome*;
- VISTO** l'art. 5 lettera e) della Convenzione tra l’*AGCOM* e il *Co.Re.Com. Sicilia* per l'esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni, in vigore dal 01 gennaio 2018, con la quale, ai sensi dell'art. 22 comma 1 del “*Regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti*” allegato A della Delibera n. 173/07/CONS del 19 aprile 2007 (di seguito “*Regolamento*”), l’*Autorità ha delegato il Co.Re.Com. Sicilia alla definizione delle controversie* di cui all'art. 2 del “*Regolamento*”;
- VISTO** il “*Regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti*”, approvato con delibera n. 173/07/CONS del 19 aprile 2007, e successive modificazioni;

- VISTO** Il “ *Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella de; controversie tra utenti e operatori*”, adottato con delibera n. 73/11/CONS del 16 febbraio 2011;
- VISTA** l’istanza di definizione della acquisita il 01  
*agosto 2016 al n. prot.38972;*
- VISTI** gli atti del procedimento e la documentazione acquisita nel corso dell’istruttoria e verificata la regolarità;
- CONSIDERATA** **la posizione dell’istante:**  
di seguito istante o utente, titolare del servizio voce e adsl e del servizio di telefonia mobile e personale, ha lamentato nei confronti dell’operatore Vodafone Italia S.p.A. disservizi sull’utenza ed inoltre ha lamentato problematiche tecniche del centralino IP virtuale. Nel proseguo dell’istanza l’utente ha lamentato quanto segue: 1) *passando al backup non viene garantita la banda di navigazione ma solo la fonia;* 2) *l’impossibilità di cambiare numero interno e quindi dovremmo cambiare tutti i biglietti da visita firme, etc;* 3) *mancata possibilità di raggiungimento degli interni predisposti sia da orari di apertura che di chiusura;* 4) *per effettuare una chiamata è necessario digitare lo ZERO;* 5) *mancato riconoscimento di fax;* 6) *impossibilità alla chiamata rapida da pc;* 7) *impossibilità a lasciare i messaggi ai vari interni e trasmissione via mail dello stesso;* 8) *le chiamate restano in coda fino a quando il telefono impostato per rispondere al centralino si libera, ma non vede se ci sono altre chiamate mentre sta parlando;* 9) *la qualità della voce è pessima assolutamente scadente l’audio è scadente;* 10) *le cuffiette Cuffie Plantronics Blackwire C320 non sono arrivate.*  
In base a tali premesse, l’istante ha richiesto:  
1) annullamento delle fatture ad oggi pervenute;  
2) il rimborso dei costi sostenuti;  
3) indennizzo come da delibera Agcom.
- CONSIDERATO** che l’istante nei termini previsti, ha depositato la propria memoria ma contestualmente, non l’ha inoltrata all’operatore Vodafone Italia S.p.A.
- CONSIDERATA** **la posizione dell’operatore:**  
L’operatore Vodafone Italia S.p.A., di seguito operatore o società, non ha depositato la propria memoria ma ha presenziato all’udienza di discussione.
- CONSIDERATO** che in sede di udienza di discussione, l’operatore ha eccepito, ai sensi dell’art.16 comma 2 della Delibera Agcom n.173/07/CONS, l’irricevibilità della memoria depositata da parte dell’istante perché non inviata contestualmente alla controparte. La Vodafone, sempre in udienza, ha formulato una proposta conciliativa che è stata rifiutata dall’istante.
- CONSIDERATA** **la motivazione della decisione:**  
Alla luce di quanto emerso nel corso dell’istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante non possono trovare accoglimento per le motivazioni che seguono.  
La vicenda in esame verte su disservizi sull’utenza **business** sul servizio di telefonia mobile e personale e disservizi tecnici sul centralino IP. Al riguardo, si rileva innanzitutto che l’istanza, così come formulata appare

assolutamente generica, non adeguatamente circostanziata, addirittura priva di quegli elementi probatori minimi che consentono di inquadrare il fatto. L'utente per i svariati disservizi lamentati non indica il lasso temporale di riferimento, né la durata temporale degli stessi, ed ancora, per l'utenza mobile e personale non indica neanche il numero e/o le numerazioni di riferimento. Solamente esplicita dettagliatamente una serie di problematiche tecniche del centralino IP virtuale. In relazione ai svariati disservizi l'utente richiede l'annullamento delle fatture indicandone solo il numero e l'importo senza allegare la documentazione probante cioè le copie delle fatture, altresì, richiede genericamente il rimborso *dei costi sostenuti* omettendo di indicarli e di quantificarli e non supportandoli con documentazione comprovante i costi sostenuti. Altresì, formula genericamente "*indennizzo come delibera Agcom*" senza articolare espressamente il tipo di indennizzo richiesto e l'eventuale periodo di riferimento. Nessun reclamo comprovante le varie doglianze dell'istante risulta agli atti. E' bene evidenziare pertanto, che nonostante l'istanza di definizione di cui si discute, risulti ampiamente generica e non supportata da alcuna documentazione cartacea probante, il relativo procedimento è stato avviato esclusivamente nell'ottica del *favor utentis*, per accertare, in sede istruttoria, la sussistenza o meno di pregiudizi suscettibili di indennizzo a carico dell'istante. Orbene, l'estrema genericità dell'istanza e la carenza documentale non è stata superata nel corso del procedimento. Infatti, sia per quanto emerso in udienza di discussione e riportato nel relativo verbale, che dall'esame degli atti al fascicolo è evidente che l'istante nei termini prescritti ha depositato al Corecom la propria memoria con allegati, ma è altresì certo che la documentazione *de qua*, non è stata inviata alla controparte Vodafone, anzi risulta certo che l'operatore Vodafone non è stato indicato come destinatario della stessa. Per quanto sopra rappresentato, pertanto, è palese che l'istante si è reso inadempiente all'obbligo prescritto nella nota di avvio del procedimento e stabilito dall'art.16 comma 2 del Regolamento approvato con Delibera Agcom n.173/07/CONS ".....i documenti depositati ai sensi del presente comma devono essere contestualmente inviati alla controparte.....". L'istante, con il proprio *modus operandi*, ha inibito all'operatore Vodafone, in veste di controparte, ad esercitare il proprio diritto di difesa, come deliberato sul punto dal consolidato orientamento (delibera Corecom Emilia-Romagna n.08/10 delibera n.39/11, delibera n.09/12 etc), e nel contempo, ha impedito di fatto al Corecom di procedere alla verifica della fondatezza delle sue pretese. L'istante, avrebbe potuto semplicemente esplicitare in modo esauriente le proprie doglianze nell'istanza introduttiva del procedimento ed allegare la dovuta documentazione probante. Conseguentemente, per quanto sopra ampiamente argomentato, atteso che l'istanza *de qua*, al fine della decisione, è assolutamente generica e non adeguatamente circostanziata e priva della dovuta documentazione, in considerazione del consolidato orientamento dell'Agcom nelle varie delibere, che in assenza di riferimenti dettagliati è impossibile accertare l'"*an*", il "*quomodo*" ed il "*quantum*" della decisione, si dispone l'integrale rigetto dell'istanza di cui si discute.

Per i motivi riportati in premessa, che qui si confermano integralmente, acquisito il parere preventivo di regolarità amministrativa del presente atto espresso dal *Dirigente della Segreteria Co.Re.Com.*, arch. Francesco Di Chiara, il Comitato all'unanimità dei presenti

#### DELIBERA

Il rigetto integrale dell'istanza della  
dell'operatore Vodafone Italia S.p.A. per le motivazioni di cui in premessa.

nei confronti

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 *Co.Re.Com. Sicilia* e dell'*AGCOM*.

Palermo, 14 FEB. 2019



IL PRESIDENTE  
*Prof.ssa Maria Annunziata Astone*

I COMMISSARI

Avv. Alessandro **AGUECI**

Avv. Giuseppe **DI STEFANO**

Dott. Alfredo **RIZZO**

Dott. Antonio **VECCE**

Per attestazione di conformità a quanto deliberato  
Il Dirigente della Segreteria Co.Re.Com.  
*Arch. Francesco Di Chiara*

