

Protocollo: vedi *segnatura.XML*

TITOLO	2015.1.10.4.1
	2017.1.10.21.619
LEGISLATURA	X

Il giorno 18 dicembre 2018 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
STEFANO CAVEDAGNA	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. 051 527.7628

email [corecom@regione.emilia-romagna.it](mailto:corecom@regione.emilia-romagna.it) - PEC [corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it](mailto:corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it)

WEB [www.assemblea.emr.it/corecom](http://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 le Determine AGCOM n. 69/11/CIR, 100/12/CIR e 113/12/CIR;

Viste le Delibere Corecom E.R. 11/2017, 60/2017, 73/2017, 103/2017 e 48/2018;

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



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.7628

email [corecom@regione.emilia-romagna.it](mailto:corecom@regione.emilia-romagna.it) - PEC [corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it](mailto:corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it)

WEB [www.assemblea.emr.it/corecom](http://www.assemblea.emr.it/corecom)

Visti gli atti del procedimento;

Viste la relazione e la proposta di decisione della Responsabile del Servizio dr.ssa Rita Filippini.  
[NP.2018.2893]

Udita l'illustrazione svolta nella seduta del 18 dicembre 2018;

CONSIDERATO QUANTO SEGUE

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

A seguito dell'udienza di conciliazione, tenutasi in data 05.12.2017 nei confronti di Vodafone Italia X (di seguito, Vodafone), l'utente ha presentato istanza di definizione prot. AL/2017/0064853 del 12.12.2017 lamentando quanto segue:

- in data 17/12/2015 l'istante segnalava al servizio clienti Vodafone la mancanza di copertura della rete;
- contattava ripetutamente e con cadenza regolare il servizio clienti per avere contezza sullo stato della pratica;
- persistendo il disservizio, in data 28/01/2016 chiedeva la migrazione verso altro gestore.

In base a tali premesse, in sede di GU14 l'utente ha richiesto:

- a) il riconoscimento di un indennizzo di Euro 210,00 pari ad Euro 5,00 al giorno, per ogni giorno di mancanza del servizio, per un totale di giorni 42.

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

L'operatore Vodafone con propria memoria difensiva, in via preliminare eccepisce l'inammissibilità e l'improcedibilità delle richieste formulate in sede di definizione che non coincidano con quelle avanzate nell'istanza di conciliazione. Nel merito, contesta l'assoluta carenza di prove a sostegno della propria responsabilità per il disservizio lamentato dall'utente. Infatti, dai propri sistemi informatici, con riferimento all'utenza dell'istante risultano unicamente due interventi tecnici: uno aperto in data 17.12.2015 e chiuso lo stesso giorno, l'altro aperto in data 20.12.2015 e chiuso in data 21.12.2015. L'operatore rileva che l'istante, in data 28.01.2016, decideva di recedere dal contratto sottoscritto e che, a seguito di tale richiesta,



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.7628

email [corecom@regione.emilia-romagna.it](mailto:corecom@regione.emilia-romagna.it) - PEC [corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it](mailto:corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it)

WEB [www.assemblea.emr.it/corecom](http://www.assemblea.emr.it/corecom)

in pari data veniva espletata la migrazione verso altro gestore. Eccepisce, infine, che le fatture emesse risultano perfettamente coerenti con i piani tariffari sottoscritti dall'utente, e in ogni caso non risulta alcuna contestazione delle medesime entro i 45 giorni dalla loro emissione, previsti dall'art. 13 delle condizioni generali del contratto.

In conclusione, osserva che nessun reclamo formale è mai stato inoltrato dall'istante.

Chiede pertanto l'integrale rigetto delle domande dell'istante.

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

Le richieste preliminari di Vodafone, relativamente alle eccezioni di inammissibilità e improcedibilità, non meritano accoglimento. Si evidenzia al proposito quanto disposto dal § III.1.2. delle Linee guida per cui si deve "verificare che l'oggetto della richiesta di definizione sia lo stesso già sottoposto al tentativo di conciliazione il che non deve significare che le istanze presentate in sede conciliativa e in sede di definizione debbano essere identiche ma che la questione in discussione sia la medesima".

Pertanto, dato la sostanziale omogeneità delle richieste formulate in UG rispetto a quelle contenute nel GU14, esse possono essere senz'altro esaminate, nel limite in cui sono riproposte in questa sede.

Tanto premesso, alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, la domanda di indennizzo formulata dalla parte attrice, deve essere integralmente respinta.

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 l'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 (Agcom n. 69/11/CIR).

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



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.7628

email [corecom@regione.emilia-romagna.it](mailto:corecom@regione.emilia-romagna.it) - PEC [corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it](mailto:corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it)

WEB [www.assemblea.emr.it/corecom](http://www.assemblea.emr.it/corecom)

della responsabilità dell'operatore per malfunzionamento della linea 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).

Tanto premesso, considerato che non risulta che l'istante abbia mai formalizzato reclamo all'operatore in relazione al lamentato malfunzionamento, la domanda di indennizzo non può essere accolta.

D'altra parte, è orientamento costante di Agcom ritenere che l'onere della prova della risoluzione della problematica lamentata ricade sul gestore, ma è inconfutabile che sul cliente incomba l'onere della segnalazione del problema (v. ex multis delibere Agcom n. 69/11/CIR, n. 100/12/CIR, n. 113/12/CIR e conforme orientamento del Corecom Emilia-Romagna, determina n. 11/2017 e delibera n. 48/2018).

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 l'istanza di Facciani nei confronti della società Vodafone 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*

Il Presidente

Dott. Stefano Cuppi



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.7628

email [corecom@regione.emilia-romagna.it](mailto:corecom@regione.emilia-romagna.it) - PEC [corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it](mailto:corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it)

WEB [www.assemblea.emr.it/corecom](http://www.assemblea.emr.it/corecom)