



Servizio Comunicazione, Assistenza al Corecom e agli Istituti

**PROCESSI VERBALI DELLE RIUNIONI
DEL COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI**

DELIBERAZIONE N. 111 del 19 dicembre 2017

OGGETTO N. 4	Definizione della controversia XXXX contro Vodafone Italia SpA
---------------------	--

	Pres.	Ass.
Presidente: Marco Mazzoni	X	
Membro: Maria Mazzoli	X	
Membro: Stefania Severi	X	

Presidente: Marco Mazzoni

Estensore: Beatrice Cairoli

Il Verbalizzante: Monica Cappelli



Definizione della controversia XXXX contro Vodafone Italia SpA

(GU14 n. XX/2017)

IL CORECOM DELLA REGIONE UMBRIA

nella riunione del 19 dicembre 2017,

VISTA la legge 14 novembre 1995, n. 481 *“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 *“Istituzione dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e norme sui sistemi delle Telecomunicazioni e radiotelevisivo”* e, in particolare, l’art. 1, comma 6, lett. a), n. 14 e il comma 13 dello stesso art. 1;

VISTO il decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259, recante *“Codice delle comunicazioni elettroniche”*;

VISTE la legge regionale 11 gennaio 2000 n. 3 recante *“Norme in materia di comunicazione e di emittenza radiotelevisiva locale e istituzione del Comitato regionale per le comunicazioni”* e la legge regionale 29 dicembre 2014, n. 28, recante *“Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (Co.Re.Com.). Ulteriori modificazioni alla legge regionale 11 gennaio 2000 n.3”*;

VISTA la deliberazione del Co.Re.Com. Dell’Umbria n. 7 dell’11 giugno 2015, concernente l’approvazione del *“Regolamento interno e codice etico del Comitato regionale per le comunicazioni (Co.Re.Com.)”*, di cui all’articolo 9 della l.r. n. 28/2015;

VISTO l’Accordo quadro sottoscritto il 4 dicembre 2008 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;

VISTA la Convenzione per l’esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni di cui all’articolo 3 dell’Accordo quadro tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e il Comitato regionale per le comunicazioni Umbria, sottoscritta il 16 dicembre 2009;

VISTA la Delibera dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni n. 173/07/CONS e successive modificazioni e integrazioni recante *“Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti”* (di seguito Regolamento);

VISTA la Delibera dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni n.276/13/CONS recante *“Approvazione delle linee guida relative all’attribuzione delle deleghe ai Co.Re.Com in materia di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche”*;

VISTA la Delibera dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni n. 179/03/CSP recante *“Approvazione della direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di*



Servizio Comunicazione, Assistenza al Corecom e agli Istituti

telecomunicazioni ai sensi dell'art. 1, comma 6, lettera b), numero 2, della L. 31 luglio 1997, n. 249”;

VISTA la Delibera n. 73/11/CONS recante “*Approvazione del regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori ed individuazione delle fattispecie di indennizzo automatico ai sensi dell'articolo 2, comma 12, lett. g) della legge 14 novembre 1995 n.481*” (di seguito Regolamento Indennizzi);

VISTE l'istanza e la documentazione alla medesima allegata del 30 agosto 2017 (prot. n. XXX/17) con cui la Sig.ra XXXXX, residente in XXXXXX, ha chiesto l'intervento del Comitato regionale per le comunicazioni dell'Umbria (di seguito CORECOM) per la definizione della controversia in essere con l'operatore Vodafone Italia SpA;

VISTI gli atti del procedimento inerente l'espletato tentativo obbligatorio di conciliazione;

VISTI gli atti del presente procedimento;

VISTA la relazione del responsabile del procedimento;

VISTA la proposta del Dirigente;

UDITA la relazione del Consigliere Delegato;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante, in relazione all'utenza di tipo privato XXXXX, nei propri scritti rappresenta, in sintesi, quanto segue:

a) venivano attribuiti costi connessi alla cessazione del contratto, non dovuti in quanto il recesso era stato determinato dal malfunzionamento del servizio internet e dall'aumento ingiustificato dei costi in bolletta;

b) le bollette sono state regolarmente pagate.

In base a tali premesse, l'istante chiede:

l) storno della penale di cui alla fattura con scadenza 30/5 di 192,42 euro.

2. La posizione dell'operatore

L'operatore nei propri scritti difensivi, rappresenta, in sintesi, quanto segue:

a) l'eventuale richiesta di risarcimento dei danni è inammissibile innanzi al Corecom;

b) i costi di recesso sono stati correttamente applicati in quanto quest'ultimo è avvenuto prima della scadenza del vincolo contrattuale di 24 mesi.

Sulla base di tali premesse l'operatore chiede il rigetto della domanda.



3. Risultanze istruttorie e motivi della decisione

La domanda di parte istante non può essere accolta per le motivazioni che seguono.

L'istante dichiara che il recesso è stato determinato da fatto proprio dell'operatore, ma non allega nulla a sostegno di tale assunto. In particolare, la Sig.ra XXXX parla di interruzioni del servizio, ma afferma essa stessa di non aver mai inoltrato alcun reclamo. In punto, come da costante orientamento dell'Autorità, in assenza di segnalazione da parte del cliente, il gestore non può venire a conoscenza del supposto disservizio o di un qualunque altro inconveniente riscontrato dal cliente. Il principio suddetto è normalmente applicato e riaffermato da questa Autorità nelle sue precedenti pronunzie (si veda, ad esempio, la delibera Agcom n. 47/14/CIR). In effetti, in presenza di qualsivoglia inconveniente, l'intervento del gestore è doveroso ed esigibile solo allorquando venga segnalato da parte del cliente. In altri termini, 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, come peraltro sancito dalla società in sede contrattuale e nella sua Carta dei Servizi, che elenca i vari canali di comunicazione messi a disposizione dalla società medesima (tra le altre, Agcom, del. n. 161/16/CIR).

Parimenti, l'istante riferisce dell'addebito di somme non dovute, ma non deposita né le fatture contestate, né la copia del contratto con relativo piano tariffario, rendendo impossibile a questo Corecom di effettuare verifiche sulla correttezza o meno degli addebiti.

Si deve pertanto evidenziare che l'istante ha formulato una istanza priva di elementi precisi e dettagliati, ed ha prodotto in copia agli atti una scarsa documentazione, dalla quale non emergono elementi probanti e circostanziati tali da rendere condivisibili le doglianze genericamente asserite, ma non adeguatamente esplicate dall'istante medesimo, non rendendo possibile ricostruire in modo preciso e circostanziato la questione controversa.

L'istanza, pertanto, non può essere accolta.

Nulla, infine, può essere disposto in ordine alle spese di procedura, non essendo stata accertata alcuna responsabilità in capo all'operatore.

Udita la relazione

DELIBERA

il rigetto dell'istanza presentata dalla Sig.ra XXXX, residente in XXXXXX, contro l'operatore Vodafone Italia SpA per i motivi sopra indicati.

Spese di procedura compensate.

Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio, in sede di giurisdizione esclusiva, entro sessanta giorni dalla notifica dello medesimo.

La presente delibera è notificata alle parti e pubblicata sui siti *web* del CO.RE.COM e dell'Autorità (www.agcom.it).



Regione Umbria

Assemblea legislativa



AUTORITÀ PER LE
GARANZIE NELLE
COMUNICAZIONI

Servizio Comunicazione, Assistenza al Corecom e agli Istituti

IL PRESIDENTE

IL RELATORE

per attestazione di conformità a quanto deliberato

Il Dirigente

(Avv. Rosalba Iannucci)