

Protocollo: vedi *segnatura.XML*

TITOLO	2015.1.10.4.1
	2015.1.10.21.395
LEGISLATURA	X

Il giorno 20 dicembre 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

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"*;

Viste le delibere Agcom n. 69/11/CIR, n. 100/12/CIR, n. 113/12/CIR, n. 68/16/CIR;

Vista la delibera Corecom Umbria n. 14/12;

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;

Viste la relazione e la proposta di decisione della Responsabile del Servizio dr.ssa Rita Filippini (NP.2017.2686);

Udita l'illustrazione svolta nella seduta del 20 dicembre 2017;



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

CONSIDERATO QUANTO SEGUE

1. La posizione dell'istante

L'istante ha contestato la mancanza/parziale fornitura del servizio e l'emissione di fatture/spese non giustificate relativamente ai servizi forniti da parte della società Vodafone Italia X (di seguito Vodafone).

In particolare, nell'istanza introduttiva del procedimento l'istante ha dichiarato quanto segue:

- di aver migrato la linea oggetto di istanza in Vodafone in data 26.05.14 con contratto Relax a 39,00 Euro al mese;
- successivamente, in data 06.06.2014 di aver aggiunto Euro 10,00 per avere il servizio di 7 Giga con apparecchio Wifi;
- di essersi accorta che il Wifi non funzionava e quindi, dopo alcuni reclami al Call center, di aver ricevuto la comunicazione da parte del servizio clienti che confermava il problema esplicitando che era dovuto al fatto che l'apparecchio Wifi non era intestato all'istante ma ad altra persona;
- di aver quindi, in data 26.07.2014 inviato un altro reclamo per e-mail in quanto il Wifi ancora non funzionava e quindi non era possibile usufruire del servizio internet;
- infine di aver, in data 08.08.2014, inviato via raccomandata AR richiesta di risoluzione contrattuale, ricevuta dall'operatore in data 14.08.2014 e in data 05.09.2014 di aver riconsegnato l'apparecchio Wifi ad un centro Vodafone, come da consiglio di un operatore;
- nonostante ciò lamenta che sono continuati da parte dell'operatore gli addebiti su carta di credito anche per i mesi successivi costringendo l'istante a chiudere la carta di credito su cui appoggiava il pagamento;

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

- a) un risarcimento per i disagi.

2. La posizione dell'operatore

La società Vodafone eccepisce in via preliminare le richieste di risarcimento avanzate dall'istante.

Inoltre, nella propria memoria, ha richiesto l'inammissibilità della domanda formulata



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

specificando nel merito, che il cliente avrebbe potuto chiedere un nuovo dispositivo in quanto in garanzia.

Infine l'operatore ha sostenuto la legittimità del proprio operato.

3. Motivazione della decisione

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, l'istanza presentata dalla parte non può essere accolta come di seguito precisato.

L'utente ha lamentato il malfunzionamento del servizio, in particolare Internet, in quanto l'apparecchio Wifi in dotazione non era correttamente configurato (dichiara che il Call center abbia confermato fosse intestato ad altra persona diversa dall'istante) e le conseguenziali fatturazioni in quanto contenenti addebiti per servizi mai usufruiti dall'istante, senza circoscrivere il lasso temporale di riferimento e senza allegare alcuna documentazione che comprovasse le proprie richieste, non consentendo, quindi, la verifica di quanto contestato, non avendo allegato i fatti posti a fondamento della propria pretesa, nemmeno la richiesta di cessazione del contratto.

L'utente, in tale sede, avrebbe dovuto almeno depositare le fatture contestate e i pagamenti effettuati con carta di credito, precisando le singole voci contestate, spettando all'operatore, per il principio (espresso dall'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni nella delibera n. 68/16/CIR) dell'inversione dell'onere della prova, dimostrare la regolarità della fatturazione e del traffico addebitato.

Invece, in mancanza di documentazione a sostegno delle proprie richieste, l'istanza risulta estremamente generica non consentendo di procedere ad alcuna verifica.

Dalla documentazione acquisita agli atti, infatti, non risulta alcun tracciamento, scritto o verbale, di segnalazione e/o reclamo di disservizio da parte dell'istante antecedente al deposito dell'istanza di conciliazione.

A tal proposito non è possibile affermare la sussistenza 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: *“dagli atti non risulta che l'utente abbia presentato reclamo nei confronti dell'operatore o si sia comunque attivato per segnalare all'operatore il disservizio. In effetti, la nota allegata all'istanza introduttiva di questo procedimento risulta*



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

datata 17 agosto 2010, ma è priva di una qualsivoglia ricevuta che comprovi l'avvenuto invio; ciò la rende, dunque, inutile da un punto di vista indiziario. Ne segue che la Società non ha potuto avere contezza del guasto e non ha, quindi, potuto provvedere alla sua risoluzione (delibera Agcom n. 69/11/CIR). Infatti, in assenza di un reclamo, il gestore non può avere contezza del guasto e non può, quindi, provvedere alla sua risoluzione (ex multis delibere Agcom n. 100/12/CIR e n. 113/12/CIR).

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 di Arcidiacono 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