

Protocollo: vedi *segnatura.XML*

TITOLO	2015.1.10.4.1
	2015.1.10.21.414
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



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"*;

Viste le delibere Agcom nn. 69/10/CIR, 38/12/CIR, 70/12/CIR, 82/12/CIR, 100/12/CIR, 113/12/CIR, 127/12/CIR, 130/12/CIR, 91/15/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;



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.2017.2690);

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

CONSIDERATO QUANTO SEGUE

1. La posizione dell'istante

L'istante ha contestato la mancata fornitura del servizio, l'interruzione della linea, l'attivazione di prodotti/servizi non richiesti nonché l'emissione di fatture/spese e costi di recesso non giustificati 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:

- che l'istante, cliente Telecom Italia, in data 06.12.2014, aderiva telefonicamente ad una proposta di Vodafone;
- che in data 09.12.2014 esercitava diritto di ripensamento a mezzo raccomandata AR;
- che, tuttavia, l'operatore non rispettava quanto espresso e inviava l'apparecchio Vodafone Station e iniziava a fatturare;
- che in data 05.01.2015 Vodafone sospendeva l'utenza senza riattivarla;
- che l'istante quindi chiedeva immediatamente il rientro in Telecom Italia, ma Vodafone non forniva il codice di migrazione;
- che in conseguenza di ciò è stato costretto ad attivare un nuovo numero con Telecom Italia, con la conseguente perdita della numerazione oggetto di istanza.
- che nella memoria integrativa si precisa che il punto "gravi inadempimenti" è riferito all'operatore H3g, e quindi non può essere preso in considerazione, in quanto l'operatore chiamato in causa è Vodafone. L'istante, inoltre, ribadisce quanto esposto in GU14, specificando la richiesta di mancata risposta al reclamo e il rimborso delle spese di procedura quantificate in Euro 150,00.

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

- a) lo storno totale della posizione debitoria con ritiro della pratica di recupero del credito;
- b) la ripetizione delle eventuali somme pagate e non dovute;



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

- c) gli indennizzi per attivazione non richiesta che si riserva di quantificare;
- d) gli indennizzi per sospensione del servizio voce e Adsl dal 05.01.2015 al 10/05/2015 (data attivazione nuova utenza Telecom) per la numerazione XXX038 nella misura di Euro 1.875,00 (125 giorni per 15,00 Euro);
- e) indennizzi per mancata risposta al reclamo nella misura di Euro 145,00;
- f) gli indennizzi per perdita del numero quantificati in Euro 1.000,00;
- g) il rimborso delle spese legali quantificato in Euro 150,00.

2. La posizione dell'operatore

La società Vodafone, nella propria memoria, ha sostenuto la legittimità del proprio operato.

Nel merito specifica che le fatture emesse riguardano costi già maturati.

Inoltre aggiunge che, oltre la comunicazione di ripensamento dell'istante, in data 02.12.2014 il cliente ha inoltrato la Pda firmata, impedendo l'interruzione dell'attivazione.

Quindi il contratto è stato attivato in data 29.01.2015 e l'operatore sostiene di aver fornito immediatamente il codice di migrazione.

3. Motivazione della decisione

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

A) La domanda a) deve essere accolta. Invero l'istante ha esercitato il proprio diritto di ripensamento nei termini di legge previsti, inviando raccomandata in data 09.12.2014, ricevuta dall'operatore in data 12.12.2014 e depositata agli atti, peraltro citando la data dell'effettività della migrazione: 01.01.2015. Vodafone non ha prodotto documentazione atta a dimostrare che l'utente avesse richiesto un'attivazione immediata dell'utenza. In conseguenza di ciò le fatture emesse devono essere stornate, nello specifico: la n. AF02762926 per Euro 4,46 e la n. AF05842003 per Euro 7,46, con conseguente ritiro della pratica di recupero del credito.

B) La domanda b) deve essere rigettata in quanto vaga e generica. Al riguardo si rileva che: *“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.



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

57/14) ed ancora: *a fronte di un'istanza generica e approssimativa dell'istante, qualora nessuna delle due parti fornisca chiarimenti e/o documentazione (omettendo quindi di evadere le specifiche richieste istruttorie formulate dal responsabile del procedimento), deve concludersi per il rigetto dell'istanza, non essendo possibile rinvenire in atti un comportamento scorretto o un inadempimento dell'operatore"* (delibera Corecom Umbria n. 14/12).

C) La domanda c) deve essere accolta. Come risulta dalla fattura di Vodafone n. AF02762926, l'attivazione è avvenuta in data 29.01.2015 e si è, di fatto, conclusa in data 19.05.2015, con l'attivazione di nuova linea da parte dell'istante. In conseguenza di ciò deve essere riconosciuto l'indennizzo previsto dall'art. 8, comma 1, del Regolamento indennizzi per n. 111 giorni e per un totale di Euro 555,00 (giorni 111 x euro 5,00).

D) La domanda d) deve essere rigettata. Parte istante non fornisce prove a sostegno della richiesta: manca, infatti, ogni riferimento alle riferite segnalazioni, da intendersi come segnalazioni di guasto effettuate direttamente all'operatore oppure come reclami avanzati allo stesso per iscritto oppure ancora al servizio clienti. In proposito l'Autorità ha più volte statuito che *"Non è possibile affermare la sussistenza della responsabilità dell'operatore per malf funzionamento della linea qualora l'utente non provi di aver inoltrato, prima di rivolgersi all'Autorità, un reclamo all'operatore. Infatti, in assenza di un reclamo, il gestore non può avere contezza del guasto e non può, quindi, provvedere alla sua risoluzione"* (delibere Agcom nn. 100/12/CIR, 113/12/CIR, 127/12/CIR; 130/12/CIR, 82/12/CIR, 38/12/CIR, 69/10/CIR, n. 91/15/CIR).

E) La domanda e) deve essere rigettata in quanto l'utente non ha allegato alcuna prova in merito al reclamo inviato all'operatore.

F) la domanda f) deve essere rigettata. In merito alla asserita perdita della numerazione, l'utente non ha indicato né provato da quanto tempo era titolare della predetta numerazione. Come da consolidata giurisprudenza: *"a fronte di un'istanza generica e approssimativa dell'istante, qualora nessuna delle due parti fornisca chiarimenti e/o documentazione, deve concludersi per il rigetto della domanda non essendo possibile rinvenire in atti un comportamento scorretto o un inadempimento dell'operatore"* (delibera Corecom Umbria n. 14/12).

G) la domanda g) deve essere accolta e rimodulata nel quantum: tenuto conto del comportamento e della partecipazione delle parti tenuti in corso di procedura, appare equo



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

liquidare Euro 100,00 a favore dell'istante.

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. Accoglie parzialmente l'istanza di Gardini nei confronti della società Vodafone Italia X per le motivazioni di cui in premessa.

2. La società Vodafone Italia X è tenuta a stornare la fattura n. AF02762926 per Euro 4.46 e la n. AF05842003 per Euro 7,46, con conseguente ritiro della pratica di recupero del credito e a pagare in favore dell'istante, oltre alla somma di Euro 100,00 (cento/00) per le spese di procedura, i seguenti importi, maggiorati degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza:

I. Euro 555,00 (cinquecentocinquantacinque/00) a titolo di indennizzo l'attivazione di servizio non richiesto (Euro 5 per 111 giorni complessivi di attivazione del servizio);

3. La società Vodafone Italia X è tenuta, altresì, a comunicare a questo Ufficio l'avvenuto adempimento alla presente delibera entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

Il presente provvedimento costituisce un ordine ai sensi e per gli effetti dell'articolo 98, comma 11, del d.lgs. 1 agosto 2003, n. 259.

È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito.

Il presente provvedimento può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.



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

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