

Protocollo: vedi *segnatura.XML*

TITOLO	2016.1.10.4.1
	2016.1.10.21.441
LEGISLATURA	X

Il giorno 31 maggio 2018 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 n. 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. 179/03/CSP e n. 3/11/CIR;

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 della Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, dal Presidente della Regione Emilia-Romagna, dalla Presidente del Comitato regionale per le comunicazioni Emilia-Romagna.

Visti gli atti del procedimento;

Viste la relazione e la proposta di decisione della Responsabile del Servizio dr.ssa Rita Filippini (NP.2018.1280);

Udita l'illustrazione svolta nella seduta del 31 maggio 2018;



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 lamentato l'applicazione di costi per il recesso nei confronti della società Vodafone Italia X (di seguito Vodafone). In particolare, nell'istanza introduttiva del procedimento e nel corso dell'audizione, l'istante ha dichiarato quanto segue:

- che in data 22.12.2010 ha attivato il pacchetto "Vodafone Casa Internet e Telefono Flat Ovunque";
- che nel giugno 2013 con raccomandata chiedeva di chiudere il contratto e che successivamente veniva contattato per il mantenimento dello stesso pacchetto con lo sconto del 50% sul canone per un anno;
- che, in accordo con l'operatore, era stato deciso che avrebbe richiamato in giugno 2014 per valutare una successiva offerta, ma nel maggio 2014 gli veniva comunicato dall'operatore che non poteva usufruire della stessa offerta per l'anno 2014/15;
- che, quindi, con raccomandata chiedeva di chiudere il contratto e che successivamente veniva contattato per il mantenimento dello stesso pacchetto con lo sconto del 50% sul canone per un anno, come nell'anno 2013;
- che richiamava in giugno 2015 per richiedere il rinnovo dell'offerta, senza riscontro e che riceveva contestualmente una fattura a prezzo pieno;
- che, in conseguenza di ciò, con raccomandata chiedeva di chiudere il contratto e che successivamente veniva recapitata una fattura di chiusura di euro 57,38 più IVA per "corrispettivo per recesso anticipato", e rileva inoltre che il pacchetto è passato a "Offerta Adsl" mai richiesta.

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

- a) di non pagare la somma di Euro 57,38+IVA;
- b) risarcimento per il disagio che gli è stato provocato.



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

2. La posizione dell'operatore

L'operatore pur regolarmente convocato non ha prodotto memorie in relazione ai fatti rappresentati.

3. Motivazione della decisione

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte non possono essere accolte come di seguito precisato.

A. La domanda a) relativa alla richiesta di non pagare la somma di Euro 57,38+IVA, deve essere rigettata. L'istanza risulta generica e non corredata nemmeno dalla fattura di cui si chiede lo storno. Peraltro, non risulta agli atti alcun reclamo inviato dall'istante all'operatore. Su punto si ricorda che la delibera Agcom n. 179/03/CSP ha definito "reclamo": *"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"*, e quindi lo stesso ha la funzione di mettere l'operatore nelle condizioni di poter risolvere il problema lamentato dall'istante. Si ricorda infatti che, sull'utente già esonerato dal provare i fatti oggetto di contestazione, incombe un preciso onere di allegazione rispetto agli stessi, che non è stato minimamente assolto. In mancanza di tale allegazione, quanto dedotto dall'utente resta una mera affermazione generica, non idonea a sostenere l'addebito di una responsabilità nei confronti dell'operatore. L'assenza di riferimenti dettagliati, infatti, non consente una valutazione adeguata di quanto lamentato dall'istante (delibera Agcom n. 3/11/CIR).

B. La domanda b) relativa alla richiesta di risarcimento per il disagio che gli è stato provocato, deve essere rigettata. L'istante formula generiche richieste indennitarie, che in relazione alle Linee Guida Agcom per la risoluzione delle controversie, al punto III.1.2, non possono essere prese in considerazione se del tutto generiche, posto che il ristoro per il disservizio non è specificato né inserito in un arco temporale distinto.

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



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

DELIBERA QUANTO SEGUE

Rigetta l'istanza di Affaticati 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