

Protocollo: vedi *segnatura.XML*

Tit. 2015.1.10.21.406

OGGETTO: Definizione controversia XXX / Vodafone Italia X

La Responsabile del Servizio

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;

Viste 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 la delibera Corecom Emilia Romagna n. 57/14;



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 527.6370 - 527.7664 - Fax 051 527 5059

email definizionecontroversietlc@regione.emilia-romagna.it PEC corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it

WEB www.assemblea.emr.it/corecom

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 regionale 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;

CONSIDERATO QUANTO SEGUE

1. La posizione dell'istante

L'istante ha contestato la mancata/parziale fornitura e spese e fatturazioni 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:

- che a seguito di portabilità da Fastweb a Vodafone in data 23.01.2014 con stipula con quest'ultimo di contratto per servizi Fibra, la stessa non veniva mai attivata;
- che, contattato il servizio clienti più volte, quest'ultimo ha riferito prima che sarebbe stata attivata e infine che per attivarla (febbraio 2015) l'istante avrebbe dovuto stipulare un nuovo contratto;
- di non aver quindi pagato le fatture in quanto il servizio clienti stesso ha suggerito di non farlo;
- che in data 14.01.2015 i servizi sono stati sospesi;
- di aver contestato il tutto tramite reclamo in data 10.05.2014 a cui l'operatore ha risposto in modo insoddisfacente in data 11.08.2014.

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

- a) riattivazione servizi sospesi;
- b) lo storno dei canoni addebitati dal 14 gennaio fino a riattivazione;
- c) attivazione della fibra qualora possibile alle stesse condizioni contrattuali di gennaio 2014;
- d) lo storno di tutti gli importi scoperti;
- e) indennizzo per mancata attivazione dei servizi da quantificarsi;



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 527.6370 - 527.7664 - Fax 051 527 5059

email definizionecontroversietlc@regione.emilia-romagna.it PEC corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it

WEB www.assemblea.emr.it/corecom

- f) indennizzo per ritardata risposta al reclamo da quantificarsi;
- g) indennizzo per sospensione dei servizi dal 14.01.2015 da quantificarsi.

2. La posizione dell'operatore

La società Vodafone nella propria memoria, ha sostenuto la legittimità del proprio operato. Nel merito specifica che l'utente ha aderito al piano tariffario denominato Vodafone Adsl e Telefono completo e l'operatore ha attivato tale profilo come si evince dalle fatture. Contesta inoltre le asserzioni della parte istante confermando di aver adempiuto alla erogazione dei servizi domandata e rileva l'assenza di responsabilità in merito all'affermata mancata attivazione del servizio fibra.

Infine ha sostenuto che le somme maturate sono dovute e risultano insolute per Euro 270,02.

3. Motivazione della decisione

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

- A) le domande a) e c) sono da trattare congiuntamente e vanno rigettate in quanto codesto Corecom non può disporre obblighi di fare, in quanto in contrasto con il disposto di cui all'art. 19 comma 4 del regolamento indennizzi;
- B) le domande b), d), e), g) vanno trattate congiuntamente e vanno rigettate. In merito alla sospensione del servizio del 14/01/2015 di cui ai punti b) ed e), non sussistono documenti probatori, anche del solo lamentato disservizio da parte dell'istante all'operatore. Peraltro la richiesta è vaga anche nella quantificazione della richiesta. In conseguenza di ciò non può essere accettata. Come già stabilito da questo Corecom: *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* (delibera Corecom Emilia-Romagna n. 57/14). In quanto al punto d) si rileva che il contratto prodotto dall'istante riporta il servizio adsl e non fibra (la firma è in linea con la casella "Vodafone ADSL e Telefono completo") ed è in linea con quello presentato dall'operatore inviato in data 11/08/2014 su richiesta dell'istante, prodotto sia dall'istante stesso che dalla Vodafone, la quale sottolinea questo aspetto nella sua memoria difensiva. Pertanto, la richiesta è da rigettarsi, anche perché la sospensione lamentata deriva dal mancato pagamento delle fatture, come lo stesso istante dichiara indirettamente, sostenendo che sono stati gli operatori Vodafone a



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 527.6370 - 527.7664 - Fax 051 527 5059

email definizionecontroversietlc@regione.emilia-romagna.it PEC corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it

WEB www.assemblea.emr.it/corecom

consigliargli di non pagare le fatture, ma non produce o indica date o ticket che possano essere a sostegno della propria tesi, tenuto anche conto che tutti i documenti prodotti evidenziano che lo stesso non ha richiesto il servizio fibra, bensì il servizio adsl + telefono, per cui non avrebbe comunque avuto motivo di non pagare le fatture.

C) la domanda f) va accolta: infatti il reclamo del 09/05/2014 dell'istante riporta più questioni a cui Vodafone non risponde nella sua del'11 agosto 2014, peraltro pervenuta oltre il periodo massimo di 45 giorni previsto dall'Agcom. Perciò si reputa equo riconoscere l'indennizzo di Euro 300,00 per mancata risposta al reclamo, tenuto conto che l'udienza di conciliazione si è tenuta il 06/07/2015.

Per questi motivi, attestata la regolarità amministrativa del presente atto

DETERMINA QUANTO SEGUE

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

2. La società Vodafone Italia X è tenuta a pagare in favore dell'istante i seguenti importi, maggiorati degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza:

I. Euro 300,00 (trecento/00) a titolo di indennizzo per la mancata risposta ai reclami come motivato al capo C);

3. La società Vodafone Italia X è tenuta, altresì, a comunicare a questo Ufficio l'avvenuto adempimento alla presente determina 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



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 527.6370 - 527.7664 - Fax 051 527 5059

email definizionecontroversietlc@regione.emilia-romagna.it PEC corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it

WEB www.assemblea.emr.it/corecom

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.

La presente determina è notificata alle parti e pubblicata sul sito web del Servizio e dell'Autorità.

Firmato digitalmente

La Responsabile del Servizio

Dott.ssa Rita Filippini



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 527.6370 - 527.7664 - Fax 051 527 5059

email definizionecontroversietlc@regione.emilia-romagna.it PEC corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it

WEB www.assemblea.emr.it/corecom