

DELIBERA N.	27/2015
TITOLO	2015.1.10.4
	2013.1.10.21.1225
LEGI SLATURA	X

Il giorno 08/05/2015 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 PRIMAROSA FINI.

OGGETTO: DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA TRA X / VODAFONE OMNITEL X



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.6377 - 527.6597

email [corecom@regione.emilia-romagna.it](mailto:corecom@regione.emilia-romagna.it) PEC [corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it](mailto:corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it)

WEB [www.assemblea.emr.it/corecom](http://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";

Visti gli articoli 214 e 215 del codice di procedura civile;

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 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 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. 41/09/CIR, 664/06/CONS, 179/03/CSP e 276/13/CONS;

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 Corecom dr.ssa Primarosa Fini (NP.2015.945);

Udita l'illustrazione svolta nella seduta dell'08/05/2015;



## CONSIDERATO QUANTO SEGUE

### 1. La posizione dell'istante

L'istante ha lamentato nei confronti della società Vodafone Omnitel X (di seguito, Vodafone) numerosi disservizi e problematiche. In particolare, nell'istanza introduttiva del procedimento e nel corso dell'audizione, l'istante ha dichiarato quanto segue:

- Nel 2010 è stato sottoscritto un contratto per la telefonia fissa e mobile aziendale con l'operatore Vodafone, avente ad oggetto 55 utenze mobili e alcuni canali di rete fissa, e una durata di 24 mesi.
- Durante il rapporto contrattuale però sono state riscontrate numerose problematiche, ed in particolare:
  - 1) Sono stati attivati 100 canali di rete fissa in più rispetto a quelli richiesti e sottoscritti, con un aggravio di spesa di oltre 20.000 euro.
  - 2) Nel mese di novembre 2011 è stato chiesto un subentro che è avvenuto solo parzialmente nel mese di febbraio 2012, con conseguente notevole aggravio di spese.
  - 3) Non sono state applicate le promozioni e tariffe sottoscritte, con la conseguente generazione di traffico non incluso nel contratto, ma extra soglia per circa 10.000 euro.
  - 4) Non è stata rimborsata la somma di euro 500 spesa per la Vodafone Rete Unica.
  - 5) Non è stato fatto il passaggio a ricaricabile aziendale per alcune delle utenze, fatto che ha generato un costo superiore pari ad euro 7.000.
  - 6) Non è stato fatto il cambio piano e il subentro per alcune delle utenze, fatto che ha causato un aggravio di costi nelle fatture per euro 13.000.
  - 7) Sono stati forniti dei terminali difettosi che non sono mai stati sostituiti e che sono stati pagati euro 10.000.
  - 8) Nei casi in cui sono stati sospesi i pagamenti a fronte delle contestazioni di cui sopra, in attesa di una regolarizzazione della posizione contabile da parte di Vodafone, Vodafone ha staccato completamente le utenze, con conseguenti gravi danni per la società.

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



- a) Il rimborso di tutte le somme spese in più per la mancata applicazione delle condizioni contrattuali e delle promozioni;
- b) Il rimborso di tutte le somme spese in più per l'attivazione di servizi non richiesti e mai sottoscritti;
- c) L'indennizzo dovuto per la mancata fornitura dei servizi.

per un totale di euro 70.000, oltre l'annullamento delle ultime fatture emesse da Vodafone con le relative emissioni delle note d'accredito.

## 2. La posizione dell'operatore

La società Vodafone, si è difesa eccependo:

- l'inammissibilità della richiesta per genericità della stessa;
- la mancata allegazione da parte degli utenti degli importi ritenuti non dovuti, nonché la mancata indicazione degli argomenti per cui gli importi fatturati sono ritenuti non conformi alla proposta contrattuale sottoscritta.
- il mancato adempimento dell'onere probatorio, incombente sull'istante: non sono infatti stati indicati i periodi relativi ai presunti disservizi, né del periodo di mancata applicazione delle tariffe concordate.

In sede di udienza di definizione, Vodafone ha dichiarato che a carico dell'istante era presente un insoluto pari ad euro 83.460,27, di cui ha chiesto il pagamento.

## 3. Motivazione della decisione

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte non possono trovare accoglimento per le ragioni di seguito precisate.

Preliminarmente, occorre chiarire che verranno prese in esame solo le problematiche che hanno interessato le utenze nn. XXX.XXXXXXX e XXX.XXXXXXX, poiché le utenze nn. XXX.XXXXXXX e XXX.XXXXXXX non sono state fatte oggetto di tentativo di conciliazione, come da provvedimento di archiviazione parziale prot. 0013689 del 27.3.13.

Ciò chiarito, le richieste dell'istante non possono essere accolte stante l'assoluta genericità dell'allegazione fattuale, che non consente di esaminare i presunti disservizi lamentati.



Infatti, l'istante non specifica per quale delle numerose utenze attive si sarebbero prodotti i vari disservizi, né quali sarebbero i servizi attivati e non richiesti, né quali sarebbero state le condizioni contrattuali pattuite e non applicate, né specifica i conteggi da cui emergerebbero le lamentate difformità.

Ancora, non viene precisato quali siano stati i malfunzionamenti, né quale periodo abbiano interessato, né tanto meno vengono precisati i riferimenti delle utenze e dei periodi in cui si sarebbero verificati i ritardi nei subentri.

A tale genericità non è possibile sopperire nemmeno con la produzione documentale, dato che non viene fornito (nemmeno da Vodafone) il testo del contratto sottoscritto, né delle intese commerciali raggiunte con l'agente Vodafone, né tanto meno è possibile rinvenire in atti alcun reclamo inviato a Vodafone che possa in qualche modo chiarire le doglianze dell'istante.

L'unico reclamo in atti è infatti un documento del 7 giugno 2012, successivo quindi alla presentazione del formulario UG, in cui l'istante lamenta l'interruzione del servizio, senza specificare per quale delle numerose utenze attive, e, in ogni caso, il fax risulta privo della ricevuta di trasmissione.

L'istante ha sì prodotto alcune delle fatture ricevute da Vodafone, ma dalle stesse non è possibile dedurre nulla in merito ai lamentati disservizi.

Deve pertanto farsi applicazione dell'orientamento espresso dall'Agcom e dai vari Comitati regionali (cfr. ad esempio Corecom Lazio, delibera n. 33/10), secondo cui l'utente deve quanto meno indicare, in relazione a ciascun inadempimento dedotto, l'arco temporale di riferimento, nonché i reclami inviati dall'operatore, e, per quanto riguarda il caso di specie, anche quali sarebbero stati gli accordi presi in fase negoziale con l'operatore (al fine di poter valutare le richieste concernenti l'attivazione di servizi non richiesti e la mancata applicazione del piano tariffario concordato).

Si rileva, peraltro, che le fatture prodotte, tutte di importo considerevole, riguardano oltre 150 utenze tra fissi e mobili, e solo con riferimento a due di queste è stata attivata la procedura avanti codesto Comitato; inoltre, nel dettaglio delle fatture, le cifre addebitate in relazione a tali due utenze risultano di importo assolutamente esiguo (a mero titolo di esempio, nella fattura AC01814179 viene addebitata per l'utenza 345.2463846 la somma di euro 40,00 e per l'utenza XXX.XXXXXXX la somma di euro 323,56), e quindi non rispondenti alle importanti cifre di cui l'istante si è lamentato nella descrizione dei fatti oggetto di controversia.

Infine, un'ulteriore precisazione è d'obbligo.

Nella comunicazione dei motivi ostativi all'ammissibilità integrale dell'istanza di definizione (prot. 0010260 del 7.03.2013), codesto Comitato aveva già rilevato l'estrema genericità e imprecisione delle richieste dell'utente, cui aveva perciò rivolto l'invito ad effettuare una precisazione delle proprie doglianze.



In particolare, nel summenzionato documento si legge: “A fini di economia procedimentale si richiede sin da ora anche una integrazione dei fatti oggetto della controversia, rapportata alle utenze, maggiormente circostanziata circa l'accaduto, le relative doglianze, la qualificazione e specificazione degli indennizzi richiesti”.

L'utente non ha però adempiuto a siffatta richiesta, non fornendo alcuna precisazione circa le molte richieste formulate.

Pertanto, sulla scorta dei pochi elementi ricavabili dall'istanza, in forza dei precedenti sopra richiamati e vista anche la mancata ottemperanza dell'utente all'invito formulato da codesto Comitato di precisare le proprie richieste, non può che pronunciarsi il rigetto dell'istanza.

DELIBERA QUANTO SEGUE

1. Rigetta l'istanza di X nei confronti della società Vodafone Omnitel X per le motivazioni di cui in premessa.

Nulla deve disporsi a titolo di rimborso delle spese di procedura in favore dell'utente, in ragione del rigetto dell'istanza.

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.

Il Segretario

Dott.ssa Primarosa Fini

La Presidente

Prof.ssa Giovanna Cosenza

