

DELIBERA N.	92/2015
TITOLO	2015.1.10.4
	2013.1.10.21.1672
LEGISLATURA	X

Il giorno 18 dicembre 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 EGIZIA DI REA MARIA / VODAFONE ITALIA S.P.A.

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 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"*;

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. 2395);

Udita l'illustrazione svolta nella seduta del 18 dicembre 2015;



1. La posizione dell'istante

La società Egizia di Rea Maria ha lamentato nei confronti della società Vodafone Italia S.p.A. (di seguito, Vodafone) la difformità tra le condizioni contrattuali pattuite e quelle applicate. In particolare, nell'istanza introduttiva del procedimento e nel corso dell'audizione, l'istante ha dichiarato quanto segue.

- Nel 2010 l'istante stipulava un contratto aziendale full optional opzione Vodafone Business Pack per Iphone; da quanto comunicatole dal rivenditore, nel contratto era compreso un Ipad, e il costo preventivato era di euro 200,00 a bimestre.
- L'istante riceveva un blackberry e l'Ipad, ma non l'Iphone, che veniva recapitato ad un indirizzo errato (negoziò in Sassuolo, come da documento di trasporto n. 5125238609 del 13.07.2011).
- Le fatture ricevute dall'istante erano molto più alte di quanto contrattualmente concordato, e per questo l'istante contattava a più riprese il call-center (n.ro pratica 1306168929). In una delle suddette telefonate, l'istante apprendeva quanto segue: 1) sull'Ipad era stata erroneamente inserita una scheda voce e non solo per traffico internet (con canone fisso e connessione 24h) come era stato concordato; 2) la suddetta scheda sim avrebbe invece dovuto essere inserita nell'Iphone, mai ricevuto dall'istante in quanto consegnato al negozio di Sassuolo; 3) all'istante era stato addebitato il canone per una doppia sim voce, mentre in realtà avrebbe dovuto esserle applicato un canone per sim voce e uno per sim internet; 4) esiste un Iphone legato alla partita Iva dell'istante ma da questa non utilizzato; 5) ogni volta che l'istante apriva la pratica di reclamo al call-center, le veniva addebitata la somma di euro 150,00 in fattura.
- L'istante inviava a Vodafone due reclami scritti, il primo a mezzo raccomandata in data 23.04.2012 e il secondo tramite la Federconsumatori di Modena in data 21.09.2012, entrambi rimasti privi di riscontro.

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

- a) recesso dal contratto;
- b) annullamento delle fatture successive al luglio 2012 (portabilità verso altro operatore);
- c) rimborso somme addebitate all'utente relativamente ai problemi segnalati;
- d) indennizzi come da carta servizi;



- e) ritiro pratica di recupero crediti;
- f) impegno formale di Vodafone a ritirare / modificare l'intestazione e le fatture relative all'Iphone mai ricevuto dall'utente.

2. La posizione dell'operatore

La società Vodafone si è costituita depositando una memoria difensiva in cui ha dedotto quanto segue.

Ha eccepito la carenza di idonea procura conferita dall'utente a Federconsumatori Modena.

Ha eccepito l'inammissibilità della richiesta di indennizzo perché generica, in particolare per l'assenza di riferimento a specifiche ipotesi di disservizio e per l'assenza di un arco temporale di riferimento.

Ha eccepito la richiesta di storno [rectius, rimborso] perché generica, in particolare poiché l'utente non ha indicato, né quantificato, né imputato ad alcuna voce gli importi che ritiene non dovuti, senza fornire indicazioni concrete sulle singole voci contestate in fattura.

Ha contestato inoltre la richiesta di annullamento delle fatture successive al luglio 2012, data nella quale si sarebbe verificato il passaggio ad altro operatore, poiché l'utente non ha documentato il suddetto passaggio ad altro Olo, né circostanziato temporalmente detta migrazione.

Ritiene Vodafone che non vi sia difformità tra quanto contrattualmente prospettato e le condizioni contrattuali concretamente applicate, e evidenzia la regolare e continua fornitura in favore dell'istante dei servizi richiesti.

3. Motivazione della decisione

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

Preliminarmente, occorre chiarire che le richieste sub a) e sub f) non saranno oggetto di trattazione in quanto esulano dall'ambito di competenza di codesto Comitato, così come delineato dall'art. 19, comma 4, del regolamento di procedura.

Ancora, in via preliminare, deve osservarsi che priva di pregio risulta l'eccezione di mancanza di idonea procura da parte dell'utente nei confronti di Federconsumatori. Deve inoltre darsi atto che, a fronte della richiesta di chiarimenti avanzata dall'ufficio circa l'esistenza della società "Egizia" di Rea Maria, l'utente ha risposto con comunicazione pec del 16.07.2014, allegando il proprio numero di partita iva.



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

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

WEB www.assemblea.emr.it/corecom

Prima di entrare nel merito della vicenda, deve rilevarsi inoltre che il materiale istruttorio offerto in produzione dalle parti è assolutamente scarso: l'utente ha prodotto solamente copia dei reclami inviati a Vodafone, e quest'ultimo ha allegato solamente copia del contratto, il quale risulta però essere privo di sottoscrizione da parte dell'utente e quindi inesistente. Ancora, nessuna delle odierne controparti ha prodotto copia delle fatture, nonostante la maggior parte delle domande formulate dall'utente attengano proprio ad un problema di indebita fatturazione.

Ciò chiarito, deve essere richiamato il costante orientamento espresso dall'Autorità e dai Comitati regionali in materia di onere probatorio: *"In tema di prova dell'inadempimento di un'obbligazione, il creditore deve soltanto provare la fonte (negoziale o legale) del suo diritto ed il relativo termine di scadenza, limitandosi alla mera allegazione della circostanza dell'inadempimento della controparte, mentre il debitore convenuto è gravato dell'onere della prova del fatto estintivo dell'altrui pretesa, costituito dall'avvenuto adempimento (cfr. Cass. S.U., sent. n. 13533/2001)"*.

Questo non esime però l'utente dal fornire almeno qualche indicazione circostanziata dei fatti lamentati, nel caso di specie la non conformità tra quanto concordato e gli importi fatturati. E' infatti principio pacifico quello secondo cui non può trovare accoglimento una domanda del tutto generica e priva di qualsivoglia riscontro. A tal proposito si possono citare la delibera Agcom n. 3/11/CIR, secondo cui *"Qualora dalla documentazione prodotta agli atti non emergano elementi probanti e circostanziati, tali da rendere condivisibili le asserzioni mosse dalla parte istante circa il malfunzionamento dell'utenza, non è possibile accogliere la domanda formulata dall'istante. Invero, in assenza di riferimenti dettagliati, l'impossibilità di accertare l'"an", il "quomodo" ed il "quantum" del verificarsi del malfunzionamento non consente in questa sede una valutazione adeguata in ordine alla liquidazione di un congruo indennizzo"*, o, ancora, la delibera Corecom Lazio n. 30/11, secondo cui *"La domanda dell'utente deve essere rigettata nel merito, qualora lo stesso non adempia l'onere probatorio su di lui incombente. Con riferimento al caso di specie, per ottenere il rimborso di spese (a detta dell'utente) indebitamente pagate, avrebbe dovuto fornire la prova dei pagamenti, nonché dell'avvenuta contestazione delle fatture"*.

Nel caso di specie, alla domanda sub c), l'utente ha richiesto il rimborso di quando indebitamente fatturato e pagato sulla scorta di due motivi: la difformità rispetto a quanto concordato in sede di stipula del contratto, e il parziale inadempimento dell'operatore, che non avrebbe recapitato l'Iphone all'indirizzo corretto, impedendone così l'utilizzo da parte dell'utente che però lamentava comunque l'addebito dei relativi costi.



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

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

WEB www.assemblea.emr.it/corecom

L'utente nel proprio ricorso non quantifica in alcun modo il quantum pagato in eccesso di cui chiede il rimborso e, stante la mancata produzione in atti delle fatture, non è possibile per codesto Comitato effettuare alcuna verifica: conseguentemente la domanda sub c) non può trovare accoglimento.

Analogo ragionamento va applicato alle domande sub b) ed e): al punto b) l'utente infatti chiede l'annullamento delle fatture successive al luglio 2012 per avvenuta migrazione verso altro operatore, ma a sorreggere una tale affermazione non si rinviene alcuna prova documentale: né lettere di recesso, né welcome letter di altri operatori, ecc.. Al punto e) invece l'utente chiedeva il ritiro di eventuali pratiche di recupero crediti: tale domanda è ovviamente correlata a quelle sub b) e c) di rimborso ed annullamento fatture, e anch'essa deve pertanto essere rigettata.

Merita invece accoglimento la richiesta indennitaria avanzata dall'utente sub d), per quanto attiene allo specifico profilo della mancata risposta ai reclami: l'utente ha infatti allegato in atti di aver inoltrato un primo reclamo all'operatore già in data 23.04.2012, e un successivo, di identico tenore, in data 21.09.2012 a mezzo Federconsumatori, entrambi rimasti privi di riscontro. Tale circostanza non è peraltro stata contestata dall'operatore.

Ne consegue che l'utente ha diritto a ricevere un indennizzo per la mancata risposta ai reclami, indennizzo da quantificarsi in euro 300,00 sulla base di quanto disposto dall'art. 11, 2 comma, della delibera Agcom n. 73/11, atteso che l'operatore non ha partecipato all'udienza di conciliazione svoltasi in data 22 luglio 2013, e che pertanto il primo momento utile di confronto tra le parti si è svolto solo in fase di definizione della controversia.

Per questi motivi, acquisito il parere preventivo di regolarità amministrativa del presente atto espresso dalla Responsabile del Servizio Corecom dr.ssa Primarosa Fini, il Corecom - avvalendosi dell'art. 19, c. 7 della Delibera Agcom 173/07/CONS - all'unanimità

DELIBERA QUANTO SEGUE

1. Accoglie parzialmente l'istanza di Egizia di Rea Maria nei confronti della società Vodafone Italia S.p.A. per le motivazioni di cui in premessa.
2. La società Vodafone Italia S.p.A. 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.



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.

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

