

Protocollo: vedi *segnatura.XML*

TITOLO	2015.1.10.4.1
	2015.1.10.21.86
LEGISLATURA	X

Il giorno 27 novembre 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 CONTROVERSA XXX / VODAFONE ITALIA X



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527. 6390

e-mail 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*";

Vista la sentenza della Corte di Cassazione SSUU n. 13533/2001;

Vista 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";

Vista la delibera Agcom n. 91/12/CIR e le delibere Corecom Umbria n. 14/2012, Corecom Emilia-Romagna n. 57/2014;

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

e-mail 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.2017.2380);

Udita l'illustrazione svolta nella seduta del 27 novembre 2017;

CONSIDERATO QUANTO SEGUE

1. La posizione dell'istante

L'istante ha contestato l'emissione di fatture 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 in data 20.06.2012 ha attivato un contratto con l'operatore per un'utenza mobile, contratto che prevedeva l'acquisto rateizzato di uno smartphone (15,00 Euro al mese per trenta mesi) e 10,00 Euro al mese per piano tariffario;
- che le fatture non venivano recapitate ma l'istante riceveva solo l'addebito sulla carta di credito a partire dal 20.06.2012 e fino al 10.12.2013 per un totale di Euro 1.517,92, anziché Euro 450,00;
- che ha ricevuto una risposta da parte del call center il quale motivava gli addebiti in eccesso con la presenza di traffico extra soglia;
- dopo 18 mesi decide per questo di recedere anticipatamente dal contratto e pagare la somma di Euro 216,00 per recesso anticipato;
- che a seguito di sollecito di pagamento da parte dell'operatore, tramite la Federconsumatori di Reggio Emilia, ha inviato un reclamo scritto in data 16.07.1984, a cui non è seguita risposta.

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

- a) rimborso della differenza pagata, pari ad Euro 1.067,92 e dei costi di disattivazione di Euro 216,00;
- b) indennizzo per mancata risposta ai reclami;
- c) indennizzo per mancato invio delle fatture e ritiro della pratica di recupero del credito.

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 attivato in data 23.11.2012 il servizio di solo invio sms di



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.6390

e-mail corecom@regione.emilia-romagna.it - PEC corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it

WEB www.assemblea.emr.it/corecom

notifica per ricevere e consultare le fatture e per tale motivo esse non venivano inviate in formato cartaceo.

Inoltre aggiunge che l'istante ha effettuato traffico dati extra soglia, che ha comportato dei costi maggiori in fattura.

Infine ha sostenuto che le somme maturate sono dovute.

3. Motivazione della decisione

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

- A) La domanda a) deve essere rigettata. L'istante non ha prodotto documentazione atta a dimostrare la discrasia di importo fatturato dall'operatore rispetto a quello promesso. Come da consolidata giurisprudenza di 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. 57/2014) 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. 14/2012);
- B) la domanda b) deve essere rigettata. Si rileva innanzitutto che, nonostante l'istante abbia dichiarato di aver contattato più volte il call center, non ha indicato né il numero della segnalazione né il nome dell'operatore ovvero la data della segnalazione. Inoltre, in riferimento al reclamo scritto datato 16.07.1984 non ha allegato copia; si rileva che la data dello stesso non può essere presa in considerazione (1984) in quanto fa riferimento ad un periodo antecedente alla stipula del contratto (2012). Presumibilmente la data del 1984 è da intendere come un errore, ma non risultando il reclamo agli atti, non è possibile tenerne conto. Pertanto, le dichiarazioni sul punto non possono ritenersi sufficienti a comprovare l'esistenza di un "reclamo" ai fini della determinazione di un



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.6390

e-mail corecom@regione.emilia-romagna.it - PEC corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it

WEB www.assemblea.emr.it/corecom

indennizzo (cfr. delibera Agcom n. 91/12/CIR), e dalla documentazione acquisita agli atti non risulta alcuna segnalazione e il solo documento che si rinviene di contestazione delle fatture è il formulario UG del 22.10.2014. Si sottolinea che l'utente non ha quindi adempiuto all'onere probatorio, sullo stesso incombente, relativamente alla prova del reclamo e della contestazione delle fatture, presentando la situazione lamentata in modo generico, non allegando alcuna documentazione a sostegno delle lamentele presentate. L'istante non ha allegato nulla, se non copia dei conti bancari, da cui non si può evincere un nesso con l'oggetto della controversia;

C) la domanda c) deve essere rigettata in quanto non prevista nel Regolamento indennizzi.

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

Rigetta l'istanza di XXX 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

e-mail corecom@regione.emilia-romagna.it - PEC corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it

WEB www.assemblea.emr.it/corecom