

Protocollo: vedi *segnatura.XML*

TITOLO	2015.1.10.4.1
	2015.1.10.21.237
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 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 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 sentenze della Suprema Corte di Cassazione. nn. 5006/04, 7524/15, 7579/07, 18513/07;

Vista la delibera Agcom 89/15/CIR e le detemine Agcom nn. 49/15/DIT, 75/15/DIT, 100/15/ DIT e 101/15/ DIT;

Viste la delibera Corecom Lazio n. 40/12/CRL e la delibera Corecom Emilia-Romagna n. 57/14;

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 dr.ssa Rita Filippini (NP.2017.2385);

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



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 contestato l'errata fatturazione (spese/fatturazioni non giustificate) e la mancanza di trasparenza contrattuale relativamente ai servizi forniti da parte della società Vodafone Italia X (di seguito Vodafone).

In particolare, nell'istanza introduttiva del procedimento e nel corso dell'audizione, l'istante ha lamentato che il comportamento dell'operatore risultava in contrasto con gli artt. 20, 22, 24, 25 lett. a e 26 lett. f del Codice del Consumo e con l'art. 70 del Codice delle Comunicazioni elettroniche e dichiara quanto segue:

- di avere aver stipulato in data 13.11.2012 un contratto per la fornitura del servizio internet denominato "Facile R205 Hspa White", sul proprio numero telefonico XXX439 per un costo di Euro 20,00 mensili, addebitati sulla carta di credito;
- di aver provveduto in data 16.10.2014 a cessare detto contratto ed attivarne uno nuovo, denominato "Internet 1 anno 4GB" al costo di Euro 149,00 annuali (Euro 12,41 mensili), addebitato su carta di credito e attivo sul numero XXX617;
- di avere compiuto un accurato controllo del proprio estratto conto e di aver notato addebiti che non riconosceva, per un totale di Euro 1.598,16 per il periodo dal 02.01.2013 al 01.01.2015;
- di avere provveduto, in data 02.01.2015, ad informare il gestore tramite formale reclamo, che il gestore riscontrava comunicando che non risultavano anomalie;
- che l'operatore gli comunicava altresì che i costi fatturati erano relativi a Servizi Premium forniti da soggetti terzi;
- di avere ricevuto da parte dell'operatore una nota di credito di Euro 236,07, pari al costo dei servizi conteggiati nelle fatture di agosto-ottobre – dicembre 2014 ed inoltre di essere stata informata da parte dell'operatore dell'attivazione del "blocco contenuti offerti da Vodafone e terze parti" sul numero XXX617.

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

- a) il rimborso di Euro 1.362,09 illegittimamente prelevati dal conto corrente;
- b) l'indennizzo per inadempimento contrattuale in contrasto con gli artt. 20, 22, 24, 25 lett. a e 26 lett. f del Codice del Consumo e con l'art. 70 del Codice delle Comunicazioni elettroniche.



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

La società Vodafone, nella propria memoria, ha sostenuto la legittimità del proprio operato e la carenza di prove a sostegno delle richieste avanzate da parte istante.

Rileva che gli utenti possono attivare autonomamente il "barring", al fine di impedire l'attivazione dei servizi *de quibus*.

Infine ha sostenuto di aver riconosciuto l'importo di euro 236,07 pari al 100% del costo dei servizi presenti nelle fatture nn. AE11834145 – AE14819381 – AE17830287 e che non risultano fatture insolute alla data di deposito delle memorie.

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) deve essere rigettata. Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, l'utente non allega documentazione a sostegno della propria richiesta né adempie all'onere probatorio sullo stesso incumbente. Si limita a contestare la presunta illegittimità di una parte degli importi fatturati, allegando la prima pagina degli estratti conto della carta di credito, senza indicare in quale violazione è occorso il gestore (ad esempio, mancanza di un sistema di allerta in caso di traffico anomalo, della sospensione del traffico dati, ecc.) e, senza dare all'odierno giudicante la possibilità di valutare la quantificazione del traffico contestato. È orientamento costante di questo Corecom 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*. (Corecom Emilia-Romagna delibera n. 57/14). Va inoltre segnalato che lo stesso utente dichiara che l'operatore ha riaccreditato Euro 236,07, relativo all'ultimo semestre contestato, come da consolidata giurisprudenza Agcom (ex multis delibera 89/15/CIR e determine 49/15/DIT, 75/15/DIT, 100/15/ DIT e 101/15/ DIT). Per la genericità della domanda formulata, la stessa deve essere rigettata.

b) La domanda b) deve essere rigettata. La richiesta di indennizzo per inadempimento contrattuale in contrasto con gli artt. 20, 22, 24, 25 lett. a e 26 lett. f del Codice del Consumo e con l'art. 70 del Codice delle Comunicazioni elettroniche, si deve considerare inammissibile, perché introdotta solo in sede di definizione e, pertanto, non oggetto del tentativo obbligatorio di conciliazione.

Infatti, in base al principio di obligatorietà della fase conciliativa, le istanze presentate in sede di conciliazione e in sede di definizione non necessariamente debbono essere identiche nella formulazione, ma i termini della contestazione devono essere i medesimi per consentire all'operatore convenuto di rispondere nel merito e poiché, altrimenti, se si ammettesse l'ampliamento dell'esame a contestazioni



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

ulteriori, si consentirebbe di aggirare il principio di cui sopra. Al riguardo si evidenzia che nell'ambito dell'esperimento tentativo di conciliazione, l'istante ha formulato la sola richiesta di indennizzo per la mancata risposta al reclamo, oltre che il rimborso di somme ritenute illegittime. Dai documenti allegati all'istanza di definizione ed in particolare dal verbale di mancato accordo conciliativo, non emerge alcun riferimento alla richiesta di indennizzo per inadempimento contrattuale. Quindi nell'istanza GU14, l'istante ha allegato un nuovo fatto costitutivo del proprio diritto al riconoscimento di un indennizzo, introducendo così una nuova domanda e determinando una *mutatio libelli*. Come più volte precisato dalla Suprema Corte *"si ha domanda nuova quando si avanzi una pretesa obiettivamente diversa da quella originaria, introducendo nel processo un petitum diverso e più ampio oppure una causa petendi fondata su situazioni giuridiche non prospettate prima e in particolare su un fatto costitutivo radicalmente differente, di modo che si ponga un nuovo tema d'indagine e si spostino i termini della controversia, con l'effetto di disorientare la difesa della controparte ed alterare il regolare svolgimento del processo..."* (Suprema Corte di Cassazione, sentenze nn. 5006/04, 7524/15, 7579/07, 18513/07).

La novità della causa *petendi* porta all'inammissibilità della domanda di liquidazione di indennizzo per responsabilità contrattuale (delibera Corecom Lazio n. 40/12/CRL).

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

1. 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

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

WEB www.assemblea.emr.it/corecom