

Protocollo: vedi *segnatura.XML*

TITOLO	2015.1.10.4
	2016.1.10.21.332
LEGISLATURA	X

Il giorno 12 dicembre 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. 051 527.7628

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*";

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";

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. 051 527.7628

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)

Viste la relazione e la proposta di decisione della Responsabile del Servizio dr.ssa Rita Filippini (NP.2017.2560);

Udita l'illustrazione svolta nella seduta del 12 dicembre 2017;

CONSIDERATO QUANTO SEGUE

## 1. La posizione dell'istante

L'istante ha lamentato l'applicazione di una tariffazione diversa da quella concordata da parte della società Vodafone Italia X. In particolare, nell'istanza introduttiva del procedimento e nel corso dell'audizione, l'istante ha dichiarato quanto segue:

- in data 23/12/2014 l'istante aderiva alla proposta di abbonamento telefonico Vodafone per la rete fissa relativamente alle utenze telefoniche contraddistinte dai seguenti numeri telefonici XXXXXXX839, XXXXXXX840, XXXXXXX841, XXXXXXX842, XXXXXXX843, XXXXXXX844, nonché alla portabilità delle utenze mobili contraddistinte dai numeri XXXXXXX981, XXXXXXX010, XXXXXXX806;
- in tale occasione veniva concordato l'utilizzo del pacchetto dati avente ad oggetto la linea fissa suddivisa in 5 linee, la fruibilità dei servizi internet (adsl) oltre ad una linea mobile suddivisa in due nonché una di soli dati per un I Pad, al prezzo complessivo di euro 150,00 a bimestre più IVA (station piccole aziende);
- successivamente venivano emesse fatture con importi totalmente diversi e molto superiori a quelli concordati. A tale proposito l'istante contattava l'agenzia di riferimento il cui referente ripetutamente dichiarava che si sarebbe adoperato per l'applicazione del piano tariffario convenuto e per riaccrediti/sconti;
- le successive fatture applicavano sconti che comunque non riportavano gli importi fatturati a quanto concordato, ovvero euro 150,00 + IVA a bimestre;
- in data 6/5/2015 è stata inviata disdetta del contratto a seguito del ricevimento di diffida (in data 6/3/2015) al pagamento dell'importo insoluto di euro 1.021,00 oltre ad euro 13,90 per spese e competenze professionali da parte di uno studio legale incaricato da Vodafone;



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.7628

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)

- in data 22/6/2015 è pervenuta successiva nota da parte di società di recupero crediti, per la riscossione del credito ammontante complessivamente ad euro 2.437,75 (di cui 2.168,93 per capitale insoluto, euro 10,59 per interessi maturati, euro 258,23 per spese).

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

- a) la riduzione del debito ad euro 150,00;
- b) l'emissione di note di accredito delle fatture emesse dalla Società Vodafone.

## 2. La posizione dell'operatore

L'operatore nella propria memoria rileva la totale inammissibilità e/o infondatezza delle richieste dell'istante in quanto:

- le doglianze sono del tutto generiche; dalle stesse non si rileva neppure quali siano le voci di costo contestate e tale genericità si traduce nella lesione del diritto di difesa del gestore;
- non risulta che l'istante abbia mai inoltrato un reclamo a Vodafone prima della disdetta del 05/06/2015. Viene in proposito richiamato l'art. 6.4 delle condizioni generali del contratto che definisce la procedura di reclamo degli importi indicati nel conto telefonico da cui scaturisce l'obbligo di risposta di Vodafone;
- anche la motivazione del recesso è generica ed infondata;
- tra i costi fatturati risultano anche quelli relativi ai numerosi dispositivi acquistati ratealmente di cui, probabilmente, l'istante non tiene conto.

## 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.



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.7628

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)

- a) La domanda di riduzione del debito ad euro 150,00 non può trovare accoglimento in questa sede perché del tutto generica. Parte istante ha trasmesso in allegato copia del contratto sottoscritto, di non agevole lettura né interpretazione ed alcune fatture. Si deve rilevare che la descrizione dei fatti è imprecisa, manca una qualsiasi indicazione delle voci di costo contestate, le richieste sono formulate in maniera generica. Se da una parte esiste la responsabilità contrattuale dell'operatore ai sensi dell'art. 1218 c.c., ciò tuttavia non vale ad escludere un sia pur minimo onere probatorio di quanto contestato da parte dell'utente. Dalla documentazione prodotta da parte istante si rileva che il rapporto contrattuale è iniziato a far data dal 04/03/2014 (data di sottoscrizione della proposta contrattuale) e non dal 23/12/2014 come dalla stessa dichiarato. Anche la prima fattura allegata da parte istante n. AE07890779 del 25/06/2014 si riferisce ad un periodo ricompreso tra il 03/04/2014 ed il 06/06/2014. Pertanto parte istante ha esercitato il recesso oltre un anno dopo la sottoscrizione del contratto senza aver mai inviato preliminarmente formale reclamo secondo le tempistiche indicate nelle condizioni contrattuali. Non ha inoltre provveduto a fornire prova dei pagamenti. Secondo consolidato indirizzo (delibera Corecom Lazio 30/11, delibera AGCOM 24/12/CIR) per ottenere il rimborso di spese indebitamente pagate, l'utente deve fornire la prova dei pagamenti nonché dell'avvenuta contestazione delle fatture nei termini e secondo le tempistiche indicate nelle condizioni contrattuali, prova nel caso di specie assente. Pertanto risultano assenti elementi (sia nella ricostruzione dell'utente che nella documentazione allegata) atti a provare che effettivamente le fatture siano indebite se non per la parte residuale indicata genericamente dall'istante. Da ciò deriva il mancato accoglimento della richiesta dell'istante.
- b) La richiesta di emissione di note di accredito delle fatture emesse dalla Società Vodafone viene rigettata in conseguenza del rigetto di quanto richiesto sub a) e comunque trattasi di questione che esula dalle competenze del Corecom così come previste dall'art. 19, comma 4, della delibera 173/07/CONS



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.7628

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)

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. 051 527.7628

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)