

Protocollo: vedi *segnatura.XML*

TITOLO	2015.1.10.4.1
	2015.1.10.21.220
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 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*";

Visto la sentenza della Corte di Cassazione SSU n. 13533/2001;

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 n. 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 delibere Agcom n. 91/12/CIR e n. 89/17/CONS, la delibera Corecom Lazio n. 23/12, la determinazione Corecom Emilia-Romagna n. 2/17;

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.2017.2566);

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

CONSIDERATO QUANTO SEGUE

1. La posizione dell'istante

L'istante ha contestato la mancata/parziale fornitura del servizio, l'emissione di fatture non giustificate e prodotti e servizi non richiesti nonché la trasparenza contrattuale 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 nel 2009 attivava un contratto con l'operatore per utenze mobili e fisse tramite portabilità da altro operatore come indicate in formulario con servizi di Adsl e fax;
- che oltre alla linea fissa riferita ai numeri xxxx223 e xxxx493 e una linea aggiuntiva (Adsl e fax) utilizzate, sono state attivate altre 7 linee;
- che ha ricevuto un consulente Vodafone nel febbraio 2013, il quale ha proposto una riduzione dei costi;
- che detta rimodulazione non è mai stata portata a termine nonostante i reclami presentati;
- che a seguito di quanto sopra in data 28.05.2015 ha deciso di migrare le linee ad altro operatore;
- che ha subito un disservizio dal 28.06.2013 al 22.07.2013 sull'utenza xxxx223 per la quale il numero era sempre libero e l'utente non riceveva il segnale di chiamata;
- che quindi l'istante ha ritenuto di pagare la fattura AD09922017 solo parzialmente.

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

- a) storno del residuo relativo alla fattura AD09922017;
- b) rimborso di Euro 2.032,80 (nello specifico Euro 35,00/mese + IVA per le linee non richieste dal 2009 alla cessazione del contratto);
- c) rimborso di Euro 51,64 per la mancata disattivazione della linea xxx170;
- d) indennizzo per l'attivazione di n. 7 linee non richieste e relativi piani tariffari per un totale di Euro 25.550,00;
- e) indennizzo per il malfunzionamento parziale per un totale di Euro 120,00 nello specifico



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

Euro 5,00 al giorno dal 28.06.2013 al 22.07.2013;

f) corresponsione delle spese di procedura quantificate in Euro 100,00.

2. La posizione dell'operatore

La società Vodafone, nella propria memoria, ha sostenuto la legittimità del proprio operato.

Nel merito specifica che il residuo della fattura AD09922017 è già stato stornato dall'operatore per la somma di Euro 903,32 (di cui allega schermata) e che, relativamente alla numerazione mobile di cui l'istante chiede rimborso di Euro 51,64, comunica che la linea è stata disattivata e che risultano sconti e benefici economici pari a circa 214,00 Euro come da fattura che allega.

Infine ha sostenuto che le somme maturate e fatturate 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) Le domande a) b) c) d) ed e) sono trattate congiuntamente e sono da rigettare.

L'utente ha contestato l'attivazione di linee non richieste e il disservizio occorso alla propria utenza telefonica dopo circa tre anni e mezzo dal verificarsi del primo problema e dopo un anno circa dal verificarsi del secondo, senza aver prodotto alcun reclamo per contestare ed evidenziare i comportamenti illegittimi tenuti dall'operatore. Unico reclamo a cui fa riferimento, senza allegare alcuna documentazione a sostegno, risulta essere quello nei confronti della rimodulazione del contratto non avvenuta.

Si ritiene che l'istante non abbia usato l'ordinaria diligenza per evitare i disservizi lamentati, in quanto avrebbe dovuto segnalare tempestivamente, sia il problema delle linee e servizi non riconosciuti, sia il disservizio sulla propria utenza, potendo, poi, successivamente, invocare la corresponsione dei relativi indennizzi.

Delle asserite segnalazioni fatte verbalmente/telefonicamente l'utente non fornisce alcuna prova o indicazione (per esempio del numero delle telefonate al call center o all'agente commerciale e delle date di effettuazione), così che le stesse dichiarazioni sul punto non possono ritenersi sufficienti a comprovare l'esistenza di un "reclamo" ai fini della determinazione di un indennizzo (cfr. delibera Agcom n. 91/12/CIR. e n. 89/17/CONS).

L'utente non ha adempiuto all'onere probatorio sullo stesso incumbente relativamente alla



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

prova del reclamo e della contestazione delle fatture, presentando la situazione lamentata in modo generico, non allegando alcuna documentazione a sostegno delle proprie richieste. È invero principio generale dell'ordinamento, sancito dall'articolo 2967 c.c., quello secondo il quale il creditore che agisce per la risoluzione contrattuale, per il risarcimento del danno ovvero per l'adempimento del contratto, deve (solo) provare la fonte negoziale o legale del suo diritto (Cass. SSUU n. 13533/2001, determinazione Corecom Emilia-Romagna n. 2/17).

Inoltre si ricorda che, qualora a fronte della contestazione dell'utente, l'operatore dia prova del contrario, l'utente ha l'onere di replicare sul punto. Nel caso di specie, l'utente nulla ha replicato in proposito, pur avendone facoltà entro il termine a tal fine concesso. Deve pertanto applicarsi quanto disposto dall'articolo 115, comma 1, c.p.c., come modificato dalla legge n. 69/2009, da considerarsi in questa sede come disposizione espressiva di un principio ordinamentale che consente di fondare la decisione sui "fatti non specificamente contestati dalla parte costituita". Ne consegue che le domande dell'utente devono essere rigettate nel merito, fondandosi su un presupposto di fatto documentalmente smentito dall'operatore (delibera Corecom Lazio n. 23/12).

B) La domanda f) è da rigettare. Con riferimento alla richiesta, a fronte dell'integrale rigetto della domanda, non si ritiene di poter riconoscere il rimborso delle spese procedurali.

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.



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

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