

Protocollo: vedi segnatura XML

TITOLO	2015.1.10.4.1
	2014.1.10.21.54
LEGISLATURA	X

Il giorno 10/03/2017 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 - 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;

Visti gli artt. 1218 e 2697 c.c. e 115 c.p.c.;

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. 179/03/CSP, del 24 luglio 2003, recante "*Direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni ai sensi dell'articolo 1, comma 6, lettera b), numero 2, della legge 31 luglio 1997, n. 249*", Allegato A;

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";

Vista la delibera Agcom n. 276/13/CONS, del 11 aprile 2013, recante "*Linee guida in materia di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche*";

Viste le delibere Agcom nn. 1/11/CIR, 69/11/CIR e 24/12/CIR, le delibere Corecom Emilia-Romagna nn. 6/10, 15/10 e successive, le delibere Corecom Lazio nn. 20/11 e 30/11, la delibera Corecom Calabria n. 55/11, la determina Corecom Emilia-Romagna n. 3/17;



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

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

WEB www.assemblea.emr.it/corecom

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.2017.620);

Udita l’illustrazione svolta nella seduta del 10 marzo 2017;

CONSIDERATO QUANTO SEGUE

1. La posizione dell’istante

L’istante lamenta di aver subito da parte di Vodafone Italia X (di seguito Vodafone) il malfunzionamento delle utenze oggetto del contratto e l’errata fatturazione. In particolare, nell’istanza introduttiva del procedimento l’istante dichiara che:

- nel corso del rapporto contrattuale il servizio fornito è risultato inadeguato poiché si sono prodotti disservizi, come il malfunzionamento della “rete unica”;
- i conti telefonici non sono stati correttamente calcolati.

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

- 1) l’annullamento del contratto;
- 2) l’annullamento delle fatture emesse;
- 3) il rimborso delle somme pagate e non dovute.

Pur regolarmente convocata (prot. n. AL/2015/4809 del 09/02/2015), la parte non ha partecipato all’udienza di discussione.

2. La posizione dell’operatore



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

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

WEB www.assemblea.emr.it/corecom

Vodafone non ha prodotto alcuna memoria.

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 sub 1 non può trovare accoglimento in questa sede in quanto l'articolo 19, comma 4 del Regolamento limita l'oggetto della definizione della controversia alla liquidazione di indennizzi o al rimborso/storno di somme non dovute e non consente di disporre alcun *facere* nei confronti dell'operatore.
- b) Le domande sub 2 e sub 3 non meritano accoglimento perché del tutto generiche e indeterminate, come di seguito si esporrà. Nel caso di specie l'istante lamenta di non aver potuto fruire pienamente del servizio oggetto del contratto stipulato con Vodafone a causa dei ripetuti disservizi e dichiara inoltre che l'operatore non ha effettuato un corretto calcolo dei conti telefonici emessi. Sulla base di un duplice ordine di contestazioni - da un lato l'inadempimento del gestore nella fornitura del servizio e dall'altro l'illegittima fatturazione da quest'ultimo emessa - l'istante chiede sub 2 lo storno delle fatture e sub 3 il rimborso delle somme pagate e non dovute. In tema di disservizi (oggetto della prima doglianza) la normativa di settore, e in particolare la direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni di cui alla delibera n. 179/03/CSP, sancisce il principio secondo cui gli operatori devono fornire i servizi in modo regolare, continuo e senza interruzioni, nel rispetto delle previsioni normative e contrattuali. In caso di disservizio gli operatori altresì devono tempestivamente procedere a risolvere le problematiche riscontrate, secondo le tempistiche indicate nelle condizioni contrattuali e nel rispetto della normativa sugli standard di qualità. Gli operatori devono anche, in caso di contestazione di inadempimento, dare adeguata e specifica prova riguardo all'effettiva consistenza e regolarità della prestazione. Sotto quest'ultimo profilo, ai sensi dell'art. 1218 c.c. e in forza del consolidato orientamento giurisprudenziale accolto già dal più risalente indirizzo dell'Autorità e dei Corecom (cfr. Linee Guida Agcom, punto III.4.2 e v. *ex multis* delibera Agcom n. 1/11/CIR e delibera Corecom Emilia-Romagna n. 6/10) incombe sull'operatore l'onere di provare che l'inadempimento o il ritardo è stato determinato da impossibilità della prestazione derivante da causa a lui non imputabile. Pertanto, qualora tale onere probatorio non venga assolto, deve ritenersi confermato



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

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

WEB www.assemblea.emr.it/corecom

l'inadempimento contrattuale contestato dall'utente. In particolare, in assenza di qualsivoglia allegazione da parte dell'operatore come nel caso di specie, deve applicarsi il principio di non contestazione di cui all'art. 115 c.p.c., che prevede che "il giudice deve porre a fondamento della decisione [...] i fatti non specificamente contestati dalla parte costituita": attraverso la costante applicazione di tale principio (v. *ex multis* le delibere n. 15/10 e successive e, recentemente, la determina n. 3/17), l'intestato Corecom ha infatti chiarito che qualora l'operatore ometta di svolgere attività deduttiva e difensiva, con conseguente implicita acquiescenza e accettazione rispetto alle deduzioni, alle produzioni e alle contestazioni formulate dal ricorrente in ordine alla fattispecie controversa, deve affermarsi la responsabilità contrattuale dell'operatore secondo le regole ordinarie di cui all'articolo 1218 c.c. L'onere della prova a carico del gestore, tuttavia, non esclude un sia pur minimo onere di allegazione dell'utente, che nella fattispecie risulta assente. Giova innanzitutto evidenziare che l'istante omette di qualificare il lamentato disservizio, di indicarne il periodo o quantomeno l'ammontare dei giorni, con la conseguenza che non risulta possibile individuare né valutare l'asserito inadempimento del gestore nella fornitura del servizio, al cui titolo parte istante avanza le richieste in esame. È poi da sottolineare che l'utente dichiara che l'utenza era periodicamente disservita, circostanza che non esclude *tout court* un utilizzo dei servizi. Inoltre l'istante non dà prova di aver segnalato all'operatore il lamentato inadempimento poiché la sola contestazione presente agli atti è indirizzata alla società incaricata del recupero del credito (che non è parte dell'odierna controversia in quanto soggetto terzo rispetto all'operatore di telecomunicazioni) ed è peraltro contestuale alla presentazione dell'istanza di conciliazione, dunque ben successiva sia al presumibile verificarsi degli asseriti disservizi che all'emissione delle fatture considerate, aventi scadenza tra la data del 02.07.2012 e la data del 08.11.2012. Quanto da ultimo rilevato, ovvero la mancanza di una segnalazione o reclamo in ordine al disservizio patito, assume un particolare rilievo in questa sede atteso che l'Autorità, attraverso una consolidata applicazione della richiamata delibera n. 179/03/CSP, ha sempre posto in diretta correlazione l'obbligo dell'operatore di provvedere al ripristino del servizio con l'obbligo dell'utente di porre la controparte nella condizione di provvedervi, attraverso una tempestiva segnalazione della problematica. Chiarisce infatti l'Autorità (v. *ex multis* delibera n. 69/11/CIR) che in presenza di qualsivoglia malfunzionamento l'intervento del gestore è doveroso ed esigibile solo allorquando



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

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

WEB www.assemblea.emr.it/corecom

venga segnalato da parte del cliente. Venendo poi alla correttezza delle fatture Vodafone (oggetto della seconda doglianza dell'istante), si deve rilevare che manca una qualsiasi indicazione delle voci di costo contestate dalla parte in relazione al presunto disservizio e che, dal corredo documentale in atti, non emergono elementi atti a ritenere le fatture indicate dall'istante integralmente contestate, stante la genericità con cui le richieste in esame sono formulate. L'utente, inoltre, lamenta unicamente "un calcolo non corretto dei conti telefonici" senza assolvere all'onere probatorio previsto a suo carico ex art. 2697 c.c., in quanto si limita a dedurre l'illegittimità della fatturazione senza produrre al riguardo alcuna prova documentale e senza allegare, d'altro canto, una carenza di trasparenza contrattuale. Secondo il consolidato orientamento giurisprudenziale, accolto già da tempo dai Corecom (v. *ex multis* le delibere n. 20/11 Corecom Lazio e n. 55/11 Corecom Calabria), l'utente che agisce per l'adempimento del contratto deve infatti provare la fonte negoziale o legale del suo diritto. Preme infine evidenziare che, come già statuito in questa sede (v. *ex multis* delibera Corecom Lazio n. 30/11), per ottenere il rimborso di spese (a detta dell'utente) indebitamente pagate, egli avrebbe dovuto 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, in ragione del summenzionato inquadramento e dell'orientamento espresso dall'Autorità (v. *ex multis* delibera n. 24/12/CIR), risultando assenti elementi (nella ricostruzione dell'utente e nella documentazione allegata) atti a provare che, effettivamente, sulle utenze *de quibus* si siano prodotti disservizi tali da giustificare lo storno e/o il rimborso delle fatture emesse da Vodafone e risultando altresì assenti elementi atti a ritenere le stesse fatture integralmente indebite, le richieste sub 2 e sub 3 non risultano accoglibili per genericità dell'oggetto e devono pertanto essere rigettate.

Per questi motivi, acquisito il parere preventivo di regolarità amministrativa del presente atto espresso dalla la 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.



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

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

WEB www.assemblea.emr.it/corecom

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

WEB www.assemblea.emr.it/corecom