

Protocollo: vedi *segnatura.XML*

TITOLO	2015.1.10.4
	2014.1.10.21.185
LEGISLATURA	X

Il giorno 28/03/2017 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;

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. 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";

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.2017.462);



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

Udita l'illustrazione svolta nella seduta del 28 marzo 2017;

CONSIDERATO QUANTO SEGUE

1. La posizione dell'istante

L'istante ha lamentato il mancato rispetto del contratto e la sospensione della linea 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 dichiarato quanto segue:

- in data 06 novembre 2012, mediante l'agenzia 4 for you, veniva sottoscritto un contratto con Vodafone;
- sin da subito venivano recapitate fatture con costi superiori a quanto pattuito. Tuttavia, le prime tre fatture venivano pagate;
- Wind Telecomunicazioni X, che era il gestore precedente della linea fissa, addebitava euro 101,52;
- H3g X, gestore precedente della linea mobile, addebitava euro 300,00 a titolo di corrispettivo per recesso anticipato;
- seguivano nel corso del tempo disservizi e per otto volte veniva sospesa la linea.

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

- a) annullamento di tutte le fatture emesse e relativa regolarizzazione della posizione contabile;
- b) rimborso delle penali pagate ai gestori precedenti;
- c) indennizzo per la sospensione della linea;
- d) spese di procedura.

2. La posizione dell'operatore

Vodafone contesta fermamente le asserzioni della parte istante e ne contesta la genericità. Asserisce la regolarità delle fatture emesse e precisa che alcuni importi fatturati sono dovuti all'utilizzo di servizi non previsti nel piano tariffario sottoscritto. In particolare, gli importi relativi



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

agli sms per la sim 34949xxxxx che era una sim dati internet spid e il traffico dati gprs estero per la sim 33110xxxxx.

3. Motivazione della decisione

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte possono essere parzialmente accolte come di seguito precisato.

- a) La richiesta sub a) viene accolta parzialmente. Dalla documentazione in atti, nonostante sia presente la proposta di contratto regolarmente sottoscritta, non è facile rilevare le condizioni contrattuali pattuite e gli sconti concordati, dunque, non è possibile valutare se le fatture siano state emesse nel rispetto degli accordi presi. In base alla disciplina generale dell'onere della prova dettata dall'articolo 2697 c.c., così come costantemente interpretato dalla giurisprudenza, il creditore che agisce per l'inadempimento, per la risoluzione o per il risarcimento del danno deve dare la prova della fonte negoziale o legale del suo diritto, mentre può limitarsi ad allegare l'inadempimento della controparte, sarà il debitore convenuto a dover fornire la prova del fatto estintivo del diritto, costituito dall'avvenuto adempimento. L'operatore, dal canto suo, dichiara la regolarità delle fatture emesse, ma non allega documenti dai quali poter desumere quanto pattuito e, di conseguenza, riconoscere la regolarità delle fatture. Premesso il diritto degli utenti ad un'informazione completa circa le modalità giuridiche, economiche e tecniche di prestazione dei servizi, si ritiene che Vodafone, non producendo alcuna documentazione, non abbia rispettato il dovere di trasparenza informativa nei confronti dell'istante. Pertanto, alla luce della documentazione allegata dalle parti e visto che non emergono prove idonee a chiarire gli importi dell'offerta proposta, si ritiene di procedere in via equitativa ritenendo congrua l'offerta avanzata da parte di Vodafone in sede di udienza di discussione. In particolare, si ritiene di riconoscere, a fronte di un insoluto pari ad euro 5.253,00, lo storno in favore dell'istante per euro 3.253,00.
- b) La richiesta sub b) viene parzialmente accolta. Dalla documentazione in atti si evidenzia l'impegno da parte dell'Agente al riaccredito delle penali addebitate dall'operatore H3g



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

X. Vista la mancanza della prova che tale rimborso sia avvenuto, l'operatore Vodafone è tenuto alla restituzione delle penali pagate dall'istante all'operatore H3g, come pattuito. Per i costi addebitati dall'operatore Wind, invece, non è possibile riconoscerne il rimborso poiché la fattura allegata fa riferimento a canoni per il periodo luglio-agosto del 2013, dunque, periodo successivo alla sottoscrizione del contratto con Vodafone, e, inoltre, non vi è indicazione della linea cui la fattura si riferisce, risultando agli atti solo la prima pagina della fattura senza nessuna indicazione.

- c) La richiesta sub c) viene rigettata. L'istante lamenta disservizi e sospensione della linea per 8 volte, ma dalla documentazione non è possibile rilevare il periodo in cui queste sospensioni sono avvenute. Dunque, vista la genericità della richiesta si ritiene di non poter accogliere la domanda.
- d) Per quanto concerne le spese di procedura, secondo quanto previsto dal punto III.5.4. della delibera Agcom n. 276/13/CONS, in virtù dell'esito della presente controversia, si ritiene di non liquidarle e di ritenerle compensate fra le parti.

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. Accoglie parzialmente l'istanza di X nei confronti della società Vodafone Italia X per le motivazioni di cui in premessa.
2. La società Vodafone Italia X è tenuta a stornare euro 3.253,00 a fronte di un insoluto pari ad euro 5.253,00.
3. La società Vodafone Italia X è tenuta altresì a rimborsare euro 300,00 (trecento/00) per il corrispettivo di recesso anticipato pagato all'operatore H3g S.P.A.
4. La società Vodafone Italia X è tenuta, altresì, a comunicare a questo Ufficio l'avvenuto adempimento alla presente delibera entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.



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 costituisce un ordine ai sensi e per gli effetti dell'articolo 98, comma 11, del d.lgs. 1 agosto 2003, n. 259.

È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito.

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