

Protocollo: vedi *segnatura.XML*

TITOLO	2015.1.10.4.1
	2017.1.10.21.169
LEGISLATURA	X

Il giorno 17 aprile 2018 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

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*";

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";

Vista la Sentenza Cass. Sez. V, 22 gennaio 2004 n.935;

Visto l'Accordo quadro sottoscritto il 28 novembre 2017 fra l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative e delle Regioni e delle Province autonome;

Vista la Convenzione per il conferimento e l'esercizio della delega di funzioni ai Comitati regionale per le Comunicazioni sottoscritta in data 28 dicembre 2017 dal Presidente della Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, dal Presidente delle Regione Emilia-Romagna, dalla Presidente del Comitato regionale per le comunicazioni Emilia-Romagna;

Visti gli atti del procedimento;

Viste la relazione e la proposta di decisione della Responsabile del Servizio dr.ssa Rita Filippini (NP.2018.815);

Udita l'illustrazione svolta nella seduta del 17 aprile 2018;



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

CONSIDERATO QUANTO SEGUE

1. La posizione dell'istante

L'istante ha lamentato una mancata fornitura del servizio, una ritardata fornitura del servizio, modifiche contrattuali, una fatturazione non giustificata, un traffico non riconosciuto, mancata trasparenza contrattuale e costi per recesso nei confronti 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:

- che il 21.10.2015 ha incontrato un agente commerciale Vodafone che ha presentato un'offerta scontata voce-dati per due sedi operative, una internet ready plus e terminale iPhone 6S;
- che tale offerta è stata presentata solo verbalmente, per un importo complessivo di Euro 107,00 mensili quindi Euro 214,00 bimestrali (sconto promozionale abbinando due reti fisse relative alla stessa partita iva incluso il terminale, con garanzia della connettività veloce);
- che attraverso uno speed test riscontrava che la connettività non corrispondeva a quanto promesso in sede di accordo;
- che al ricevimento delle fatture riscontra importi differenti da quelli concordati e che, dato i diversi reclami mai riscontrati (n. pratica 502305686) e dato che tutte le fatture erano state pagate, ha chiesto la risoluzione del contratto.

Nelle integrazioni l'istante, per il tramite del suo rappresentante, specifica che la copia del contratto in suo possesso non corrisponde a quella dell'operatore, in cui sono state apportate delle modifiche e una firma falsa. Inoltre ribadisce di aver contestato subito le fatture sia telefonicamente, sia con sms e con mail al promotore senza alcun riscontro. Conclude che nonostante che il contratto si sia chiuso a aprile le fatture sono state emesse fino a settembre.

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

- a) un indennizzo per danni causati per un importo pari a quello versato, calcolato in Euro 2.270,00.



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

2. La posizione dell'operatore

Vodafone sottolinea la correttezza dell'operato gestionale e rileva di aver agito in virtù di apposita proposta di abbonamento ricevuta applicando i piani tariffari previsti.

Aggiunge di aver ulteriormente applicato lo sconto del 50% sulle fatture emesse riaccreditando la somma di Euro 298,40 nella fattura n. AG0911567.

Evidenzia inoltre di non aver ricevuto alcun reclamo in merito alle contestazioni avanzate dal ricorrente e che nessuna fattura è stata contestata nell'arco temporale dei 45 giorni, come da condizioni di contratto.

Rileva inoltre, alla luce della tutela della privacy, che le fatture non possono essere conservate dall'operatore se non quelle relative agli ultimi sei mesi dalla data in cui è stato presentato il reclamo.

La scrivente contesta quindi le richieste di danno avanzate e specifica che le somme contestate afferiscono al traffico telefonico realmente effettuato nonché ai costi relativi al terminale Iphone6S in possesso del ricorrente.

3. Motivazione della decisione

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate devono essere rigettate come di seguito precisato.

Si deve in primo luogo evidenziare l'incompetenza del Corecom in materia di verifica dell'autenticità della firma, in quanto il disconoscimento cd. di autenticità, avente per oggetto la verità e la genuinità di una scrittura o della sottoscrizione su di essa apposta, è disciplinato dagli articoli 214 e 215 del codice di procedura civile e demandato all'Autorità Giudiziaria Ordinaria (*Cass. Sez. V, 22 gennaio 2004 n. 935*).

Ai fini della definizione della controversia, giova innanzitutto ricordare la disciplina generale di cui all' art. 2697, comma 1 c.c. secondo la quale è la parte attrice a dover fornire la prova dei fatti che costituiscono il fondamento del diritto che intende fare valere in giudizio, norma della quale è ormai consolidata l'applicazione giurisprudenziale, recepita dall'Autorità. Parte istante non fornisce una documentazione esaustiva mancando le fatture e i relativi pagamenti su cui basa la richiesta di restituzione dell'importo a titolo di danno.



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

Inoltre, la richiesta si basa su una descrizione dei fatti troppo sintetica e per nulla esaustiva, manca una descrizione chiara della tipologia contrattuale richiesta, l'istante si contraddice nell'affermare nell'istanza GU14 di non aver formalmente alcun contratto e nelle integrazioni, invece, nell'asserire non solo di possedere una copia del contratto, ma ne contesta i dati e la firma. Inoltre, agli atti manca ogni indicazione circa l'arco temporale e le voci che si contestano, tenendo presente inoltre che le richieste dovrebbero essere specificate solo per le voci competenti a questa Autorità, rendendo impossibile a codesto Comitato la quantificazione dell'eventuale ristoro indennitario ovvero il riconoscimento di storno o rimborsi. Infine, si rileva che non rientra nel potere di codesta Autorità l'accertamento del danno atteso che l'oggetto della pronuncia riguarda esclusivamente la liquidazione di indennizzi o il rimborso/storno di somme non dovute (art. 19, comma 4 del Regolamento).

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.

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