

Protocollo: vedi *segnatura.XML*

TITOLO	2015.1.10.4.1
	2017.1.10.21.158
LEGISLATURA	X

Il giorno 08 maggio 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 delibera Agcom n. 37/11/CIR;

Vista la delibera Corecom Lazio n. 19/10;

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;



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

Visti gli atti del procedimento;

Viste la relazione e la proposta di decisione della Responsabile del Servizio dr.ssa Rita Filippini (NP.2018.1026);

Udita l'illustrazione svolta nella seduta del 08 maggio 2018;

CONSIDERATO QUANTO SEGUE

1. La posizione dell'istante

L'istante ha lamentato nei confronti della società Vodafone Italia X (di seguito Vodafone) la fatturazione di importi eccessivi rispetto a quanto contrattualmente pattuito.

In particolare, nell'istanza introduttiva del procedimento, l'istante ha dichiarato quanto segue:

- che in data 5.12.2014 veniva sottoscritto contratto per rete fissa voce e ADSL, un tablet con 2 GB di navigazione dati, 1 SIM voce con 2 GB di navigazione dati per la cifra omnicomprensiva di Euro 39,90 oltre IVA al mese;
- che contestualmente ha provveduto alla migrazione in Vodafone anche della linea di rete fissa domestica, a fronte di un prezzo più conveniente avendo sottoscritto anche il contratto business;
- che a febbraio 2015 l'istante ha ricevuto la prima fattura di Euro 220,13, ben oltre quanto concordato e ha subito provveduto a inviare reclamo, prima all'agenzia e poi direttamente a Vodafone tramite mail e call center;
- rappresenta che Vodafone e l'agenzia commerciale si sono a lungo rimpallati la questione, senza dare risposte certe sul punto;
- che in data 17.12.2015 l'istante ha inviato reclamo formale a mezzo raccomandata, ricevuta da Vodafone il 21.12.2015, senza esito;
- che nelle more della vicenda, ha provveduto a disdettare tutti i numeri oggetto dell'istanza, ad eccezione del xxxx529, con conseguente perdita del numero di rete fissa privata, posseduto da oltre 20 anni.



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

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

- a) il rimborso di quanto pagato in eccesso rispetto a quanto contrattualmente previsto, così per complessivi Euro 1.572,00;
- b) l'indennizzo per mancata risposta a reclamo;
- c) l'indennizzo per perdita numero telefonico xxxx583.

2. La posizione dell'operatore

L'operatore ritenendo infondate in fatto e in diritto le doglianze di parte istante, precisa quanto segue.

Evidenzia che nessuna delle fatture è mai stata oggetto di reclamo e che pertanto le stesse risultano accettate ad ogni effetto di legge, oltre al fatto che le cifre riportate dall'istante quali importi per il canone mensile, non sono comprovate contrattualmente o da altra allegazione. L'onere della prova in capo all'istante non appare dunque soddisfatto.

La posizione amministrativa e contabile riporta che l'utente è attualmente disattivo e non risulta alcun importo insoluto.

3. Motivazione della decisione

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante devono essere parzialmente accolte, per le ragioni di seguito precisate.

A) La domanda a) relativa al rimborso di quanto pagato in eccesso rispetto a quanto contrattualmente previsto, così per complessivi Euro 1.572,00, viene accolta. La domanda di rimborso di quanto pagato in eccesso rispetto a quanto contrattualmente pattuito deve essere accolta in quanto, a dispetto di quanto allegato dall'operatore nella propria memoria difensiva, l'istante ha proposto reclamo, ricevuto da Vodafone in data 21.12.2015, con il quale contestava gli importi addebitati nelle fatture ricevute (e prodotte in atti). L'istante ha ancora prodotto un conteggio puntuale di quanto versato in eccedenza e Vodafone nulla ha dedotto o argomentato sul punto. Nel caso in esame infatti l'onere probatorio in capo all'operatore non risulta soddisfatto secondo i criteri stabiliti dall'Autorità Garante *“Qualora l'operatore non fornisca alcuna motivazione circa l'applicazione di un piano tariffario diverso da quello*



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

sottoscritto dall'utente, quest'ultimo ha diritto ad ottenere il rimborso di quanto indebitamente fatturatogli." delibera Agcom n. 37/11/CIR, Vodafone infatti avrebbe dovuto produrre il contratto e dimostrare che gli importi applicati in fattura fossero corrispondenti a quanto in esso stabilito, o comunque giustificare in altra maniera gli importi addebitati. L'onere probatorio in capo all'utente risulta invece assolto, avendo lo stesso prodotto le fatture e avendo lo stesso operatore attestato che non sussistono pendenze o insoluti (si veda sul punto Corecom Lazio delibera n. 19/10 "Qualora l'utente, lamentando la mancata applicazione del piano telefonico concordato con l'operatore, chieda il rimborso di quanto indebitamente fatturato, ha l'onere di provare l'addebito e il successivo pagamento degli importi contestati. In mancanza di tale prova, la richiesta di rimborso non può trovare accoglimento.").

Viene dunque riconosciuto all'istante il rimborso dell'importo di Euro 1.572,00.

B) La domanda b) relativa alla richiesta di indennizzo per mancata risposta a reclamo viene accolta.

Il reclamo ricevuto da Vodafone in data 21.12.2015 non ha avuto alcun riscontro, né l'operatore ha dedotto alcunché sul punto nella propria memoria difensiva.

Viene dunque riconosciuto indennizzo per mancata risposta a reclamo nella misura massima di Euro 300,00 essendo trascorsi oltre 300 giorni, dal 21.12.2015 al 19.01.2017 (data dell'udienza di conciliazione), detratti 45 giorni ex lege previsti come termine per l'operatore per fornire risposta al reclamo, così per totali 350 giorni.

C) La domanda di cui al punto c) viene respinta.

In merito alla lamentata perdita del numero di rete fissa xxxx583 l'operatore nulle argomenta o deduce sul punto; al contrario l'istante riferisce di aver posseduto tale numerazione almeno dall'anno 2010, riferendo di una mail dell'allora operatore telefonico che manda comunicazione all'utente, ma che non viene prodotta.

In assenza di evidenza probatoria sul punto l'indennizzo per perdita del numero fisso non può essere riconosciuto.



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

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 le domande di XXX nei confronti della società Vodafone Italia X per le motivazioni di cui in premessa.
2. La società Vodafone Italia X è tenuta a pagare in favore dell'istante, i seguenti importi, maggiorati degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza:
 - I. Euro 1.572,00 (millecinquecentosettantadue/00) a titolo di rimborso per quanto pagato in eccesso rispetto a quanto contrattualmente pattuito, per le motivazioni di cui al punto A);
 - II. Euro 300,00 (trecento/00) a titolo di indennizzo per mancata risposta a reclamo per oltre 300 giorni, per le ragioni di cui al punto B).
3. La società Vodafone Italia X è tenuta altresì a comunicare a questo Ufficio l'avvenuto adempimento entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

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.



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