

Protocollo: vedi *segnatura.XML*

TITOLO	2015.1.10.4.1
	2017.1.10.21.97
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";

Viste le delibere Agcom n. 179/03/CSP e n. 38/12/CIR;

Viste le delibere Corecom Lazio n. 19/10, Corecom Emilia-Romagna n. 45/11 e n. 57/14;

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;



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.2018.1025);

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

CONSIDERATO QUANTO SEGUE

1. La posizione dell'istante

L'istante ha lamentato una fatturazione non giustificata 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:

- che in data 12.03.2015 ha sottoscritto un normale contratto per la navigazione su internet, per il quale ogni mese veniva addebitato Euro 30,00 sul conto corrente;
- che a partire dal 16.06.2015 sono stati addebitati una serie di importi non giustificati per un totale di Euro 2.919,94 con causale "addebito preautorizzato Vodafone";
- che ha quindi provveduto a informare la compagnia tramite raccomandata A/R chiedendo la motivazione degli addebiti e la restituzione del non riconosciuto, senza ottenere riscontro;
- che in seguito quindi ha deciso di bloccare gli addebiti su conto.

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

- a) La restituzione di Euro 2.889,12.

2. La posizione dell'operatore

L'operatore contesta quanto esposto dall'istante e pone l'attenzione sulla assoluta mancanza di prove a sostegno dell'effettiva sussistenza di responsabilità dello stesso. Rileva la genericità delle affermazioni di parte istante e rileva altresì che l'istante non produce nulla a sostegno dell'indebito prelievo della cifra chiesta in restituzione, quindi rileva che l'istante non adempie all'onere probatorio in capo allo stesso.

Specifica che i servizi digitali o a sovrapprezzo vengono forniti in collaborazione con soggetti terzi e prevedono che l'utente invii una specifica richiesta per la loro fruizione, sottolinea che per bloccare tali servizi è necessario attivare il servizio di "barring".



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

Rileva l'assenza di reclami da parte dell'utente e l'assenza di contestazione delle fatture emesse. Rileva infine che secondo la determina n. 49/15/DIT possono essere prese in considerazione solo le fatture relative agli ultimi 6 mesi.

Conclude ritenendo la richiesta infondata e rileva che risulta presente un insoluto pari ad Euro 240,63.

3. Motivazione della decisione

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate vengono respinte come di seguito precisato.

L'istante lamenta di aver sottoscritto un "normale" contratto per la navigazione su internet al costo di Euro 30,00 mensili e di essersi vista addebitata somme molto più rilevanti rispetto a quella prevista. A sostegno di tale tesi produce il contratto stipulato con l'operatore, il quale riporta solo il nome del contratto stesso "internet abbonamento", ma non la tariffa concordata. Oltre a ciò, l'istante non produce le fatture contestate e non produce neppure il reclamo inviato con raccomandata A/R di cui alla descrizione dei fatti. Produce invece l'elenco dei movimenti contabili del proprio conto corrente, con indicazione dell'IBAN del creditore a cui sono state corrisposte le somme di cui chiede la restituzione.

Fatta tale premessa va evidenziato che l'istante non adempie all'onere probatorio in capo allo stesso, cioè quello di dedurre con un minimo di precisione i fatti contestati (delibera Corecom Emilia-Romagna 57/14). Invero la produzione dell'estratto di conto corrente nulla dice in punto a chi fosse il destinatario dell'accredito, sul punto si ricorda che l'orientamento fornito dall'Autorità Garante in materia di onere probatorio non esclude totalmente l'onere stesso in capo all'istante e che *"qualora dalla documentazione prodotta agli atti non emergano elementi probanti e circostanziati, tali da rendere condivisibili le asserzioni mosse dalla parte istante circa il disservizio, non è possibile accogliere la domanda formulata dall'istante"* (Agcom delibera n. 38/12/CIR) ed ancora *"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"* (Corecom Lazio delibera n. 19/10), ma soprattutto nulla dice in punto alla precisa contestazione delle somme addebitate.



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 tal senso l'istante non produce neppure le fatture contestate, senza dare motivazione per tale mancanza.

Infine, non produce il reclamo indicato in narrativa. Come da costante giurisprudenza in materia, che si adatta al caso specifico, il reclamo ha una precisa funzione di mettere in evidenza quanto l'utente contesta nell'applicazione delle pattuizioni contrattuali, sul punto: delibera Agcom n. 179/03/CSP che definisce il "reclamo" come "*l'istanza con cui l'utente si rivolge direttamente all'organismo di telecomunicazioni per segnalare un disservizio, ovvero una questione attinente l'oggetto, le modalità o i costi della prestazione erogata*" ed ancora: "*Non può essere accolta la richiesta di azzeramento della posizione debitoria dell'istante in ragione della mancata contestazione del traffico telefonico, a cui devono essere equiparate delle doglianze non motivate e caratterizzate da un livello di genericità tale da non incidere sull'efficacia di piena prova delle fatture.*" (Corecom Emilia-Romagna delibera n. 45/11).

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