

Protocollo: vedi *segnatura.XML*

TITOLO	2015.1.10.4.1
	2017.1.10.21.310
LEGISLATURA	X

Il giorno 31 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 CONTROVERSA 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. 38/12/CIR;

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 regionali per le Comunicazioni sottoscritta in data 28 dicembre 2017 dal Presidente della Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, dal Presidente della 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.2018.1275);

Udita l'illustrazione svolta nella seduta del 31 maggio 2018;

CONSIDERATO QUANTO SEGUE

1. La posizione dell'istante

L'istante, titolare di un contratto business, lamenta l'applicazione di importi relativi a servizi mai richiesti ad opera 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 sono stati ripetutamente fatturati importi relativi a servizi mai richiesti a partire da novembre 2015, su n. 2 SIM mobili;
- che nonostante i ripetuti reclami la situazione non è stata ristorata e l'istante ha dovuto cambiare operatore.

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

- a) lo storno integrale delle somme non dovute;
- b) il rimborso delle somme pagate e non dovute (Euro 179,00 per servizio "Zero Travel Extra Europe"; Euro 358,00 "Extra 1 GB e Extra Velocità 4G" per SIM n. xxxx578; Euro 478,00 "Extra 1 GB e Extra Velocità 4G" per SIM n. xxxx482; Euro 717,00 servizio internet Business);
- c) l'indennizzo per attivazione servizi non richiesti;
- d) l'indennizzo per mancata risposta a reclami.

2. La posizione dell'operatore

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

In primo luogo, evidenzia che non sono mai pervenuti reclami scritti per alcun disservizio e che le fatture non sono mai state contestate e che pertanto le stesse devono considerarsi accettate



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 toto nel loro contenuto. Vodafone evidenzia la genericità delle doglianze avversarie e l'assoluta inconsistenza delle stesse sotto il profilo probatorio.

Con riguardo alla situazione amministrativa e contabile si specifica l'istante risulta debitore di Euro 1.535,92.

3. Motivazione della decisione

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

A) La domanda di cui ai punti a) relativa alla richiesta di storno integrale delle somme non dovute, la domanda b) relativa alla richiesta di rimborso delle somme pagate e non dovute e la domanda c) relativa alla richiesta di indennizzo per attivazione di servizi non richiesti, vengono trattate congiuntamente e sono rigettate. In primo luogo, preme rilevare che l'istante non ha depositato in atti alcun reclamo relativo alla contestazione degli addebiti ritenuti illegittimi, pur essendo presenti in atti sia le fatture relative agli importi contestati che le prove dell'avvenuto pagamento delle stesse. Sul punto va ricordato che la funzione del reclamo è quella di preservare il rapporto contrattuale in essere, permettendo all'operatore di prendere coscienza di un disservizio o di un malfunzionamento e porvi rimedio: *“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). L'utente quindi deve mettere il gestore nella possibilità di risolvere eventuali problematiche insorgessero. Il reclamo infatti non deve essere inteso solo come la possibilità per l'utente di avere un riscontro chiaro ed esaustivo, idoneo a riequilibrare le posizioni delle parti in un dialogo che non si presenta paritario a causa della qualità dell'operatore, inteso necessariamente quale soggetto strutturalmente e numericamente superiore, ma deve essere inteso anche come la necessità di mettere il gestore nella possibilità di avere contezza del problema e provvedere alla sua risoluzione attivandosi. Non appare pertanto possibile affermare la sussistenza della responsabilità dell'operatore qualora l'utente non provi di aver inoltrato, prima di risolvere il contratto, un reclamo



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

all'operatore. Nel caso di specie occorre rilevare che l'onere probatorio non risulta onorato dall'istante.

B) La domanda di cui al punto d) viene respinta. Nulla risulta dovuto a titolo di indennizzo per mancata risposta a reclamo non essendo stata data prova in atti dell'avvenuto espletamento di alcun reclamo.

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 della società 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