

Protocollo: vedi *segnatura.XML*

TITOLO	2015.1.10.4.1
	2017.1.10.21.277
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 controversia XXX / Vodafone Italia X



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.6390

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 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 Corecom Emilia-Romagna 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 della 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.2018.1282);



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.6390

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 31 Maggio 2018;

CONSIDERATO QUANTO SEGUE

1. La posizione dell'istante

L'istante ha lamentato nei confronti della società Vodafone Italia S.p.A. (di seguito Vodafone) l'addebito di costi ulteriori rispetto a quanto contrattualmente previsto e relativi a servizi non voluti.

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

- che nel settembre 2014 l'istante provvedeva alla sottoscrizione di un nuovo piano tariffario con Vodafone che prevedeva l'addebito di Euro 1.085,07 ogni bimestre;
- che a partire dal mese di ottobre 2014 l'operatore emetteva fatture recanti costi eccessivi e non giustificati rispetto a quanto contrattualmente previsto;
- che nonostante i numerosi reclami prestati al servizio clienti tramite call center, l'istante provvedeva al pagamento di quanto fatturato per non incorrere in ulteriori pregiudizi.

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

- a) lo storno delle fatture insolute;
- b) il ritiro pratica di recupero credito a spese dell'operatore;
- c) il rimborso di Euro 9.195,06 per somme corrisposte e non dovute;
- d) l'indennizzo per attivazione di profilo tariffario non richiesto dall'1.10.2014 al 29.09.2015, per complessivi 363 giorni e per Euro 1.815,00.
- e) Euro 150,00 per spese di procedura.

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 in oltre tre anni di fatturazione mai nessun reclamo per iscritto sia stato proposto avverso nessuna fattura. Vodafone specifica inoltre che le fatture possono essere validamente contestate entro 45 giorni dalla loro emissione, ragione per la quale il richiesto rimborso non può essere accolto, considerando inoltre, il fatto che possono essere



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.6390

email corecom@regione.emilia-romagna.it - PEC corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it

WEB www.assemblea.emr.it/corecom

prese in considerazione esclusivamente le fatture emesse nei sei mesi antecedenti al reclamo, ai sensi della determina Agcom n. 49/15/DIT.

Vodafone sottolinea inoltre il mancato assolvimento dell'onere probatorio in capo all'istante, il quale nulla allega a riprova della propria tesi e ritiene pertanto che tutte le domande proposte debbano essere rigettate.

3. Motivazione della decisione

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

A) La domanda a) relativa alla richiesta di storno delle fatture insolute, la domanda c) relativa alla richiesta di rimborso di Euro 9.195,06 per somme corrisposte e non dovute e la domanda d) relativa alla richiesta di indennizzo per attivazione di profilo tariffario non richiesto dall'1.10.2014 al 29.09.2015, per complessivi 363 giorni e per Euro 1.815,00, vengono trattate congiuntamente e vengono rigettate.

Nel caso di specie non appare soddisfatto l'onere probatorio che, seppur in minima parte, grava anche in capo all'istante. Negli atti non sono documentati reclami in merito agli asseriti illegittimi addebiti occorsi, né vi è evidenza di contestazione sulle fatture emesse dall'operatore. I reclami che l'istante sostiene di aver effettuato via call center, sono privi dell'indicazione della data o numero di ticket. In modo particolare, la richiesta di rimborso di quanto pagato con conseguente storno degli importi eccedenti risulta scarsamente circostanziata a fronte della mancanza di reclami sul punto. Nel caso di specie non sussistono pertanto i presupposti necessari all'accoglimento delle domande proposte. Sul punto: *è orientamento costante di codesto Comitato, così come di altri Corecom e dell'Autorità, che l'utente debba adempiere quanto meno all'obbligo di dedurre, con un minimo grado di precisione, quali siano i motivi alla base della propria richiesta* (delibera Corecom Emilia Romagna n. 57/14).

B) La domanda di cui al punto b) relativa alla richiesta di ritiro della pratica di recupero credito a spese dell'operatore, viene respinta in quanto funzionale all'accoglimento dello storno della fatturazione, che non viene accolto.



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.6390

email corecom@regione.emilia-romagna.it - PEC corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it

WEB www.assemblea.emr.it/corecom

C) La domanda di cui al punto e) viene rigettata. Nulla viene riconosciuto a titolo di spese di procedura in quanto le domande principali sono state tutte respinte.

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

Respinge integralmente 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

email corecom@regione.emilia-romagna.it - PEC corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it

WEB www.assemblea.emr.it/corecom