

Protocollo: vedi *segnatura.XML*

TITOLO	2015.1.10.4.1
	2016.1.10.21.424
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](mailto:corecom@regione.emilia-romagna.it) - PEC [corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it](mailto:corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it)

WEB [www.assemblea.emr.it/corecom](http://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";

Viste le delibere Agcom n. 179/03/CSP e n. 70/12/CIR;

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 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;

Viste la relazione e la proposta di decisione della Responsabile del Servizio dr.ssa Rita Filippini (NP.2018.1292).



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

email [corecom@regione.emilia-romagna.it](mailto:corecom@regione.emilia-romagna.it) - PEC [corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it](mailto:corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it)

WEB [www.assemblea.emr.it/corecom](http://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 spese e fatturazione non giustificata e la mancata trasparenza contrattuale nei confronti della società Vodafone Italia X (di seguito Vodafone).

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

- che nel 2013 aderiva all'offerta che comprendeva linea fissa, adsl oltre ad un numero cellulare al costo di Euro 29,00 mensili;
- che in data 10.07.2014 esercitava diritto di recesso in quanto riscontrava addebiti bimestrali sul conto corrente più elevati del promesso e nello specifico Euro 63,04 per il mobile ed Euro 57,37 per il fisso e adsl;
- che visionando l'estratto conto bancario verificava che dal 2014 al 2015 erano stati fatturati Euro 1.424,05 oltre la cifra concordata;
- che in data 29.02.2016 veniva inoltrata lettera di reclamo all'operatore;
- che in data 09.03.2016 tramite associazione di consumatori richiedeva copia dettagliata della fatturazione;
- In base a tali premesse, l'utente ha richiesto:
  - a) il rimborso di Euro 1.424,05 di differenza tra l'effettivamente pagato e il quantum promesso in contratto;
  - b) l'indennizzo per inadempimento contrattuale da parte dell'operatore e per l'indebito prelievo di somme dal conto corrente;
  - c) l'emissione di nota di credito a storno delle fatture AF13340809, AF16521848, AF17729541 oltre altre emesse ed in emissione;
  - d) la regolarizzazione della posizione contabile e amministrativa;
  - e) il risarcimento dei danni patiti e *patiendi*.



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

email [corecom@regione.emilia-romagna.it](mailto:corecom@regione.emilia-romagna.it) - PEC [corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it](mailto:corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it)

WEB [www.assemblea.emr.it/corecom](http://www.assemblea.emr.it/corecom)

## 2. La posizione dell'operatore

L'operatore rileva la correttezza del suo operato e chiede il rigetto della domanda di risarcimento del danno. Rileva come la disdetta del 15.07.2014 sia stata correttamente lavorata in data 20.08.2014 per il solo numero fisso xxxx602, come richiesto dall'istante e che, quindi, rimaneva attivo il mobile xxxx103 che continuava a fatturare. Tale utenza è migrata in data 18.11.2015.

Rileva di aver riscontrato tutti i reclami del 2016 dell'associazione consumatori e che sussiste un insoluto di Euro 334,24.

## 3. Motivazione della decisione

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

Preliminarmente va osservato che: *“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). L'istante svolge un racconto generico dell'accaduto, ma senza produrre documentazione idonea. Sul punto anche Agcom ha un orientamento costante: la delibera n. 70/12/CIR ha stabilito che in materia di onere della prova, “la domanda dell'utente dovrebbe essere rigettata nel merito, qualora lo stesso non adempia l'onere probatorio su di lui incombente”.*

A. Le domanda a) relativa alla richiesta di rimborso di Euro 1.424,05 di differenza tra l'effettivamente pagato e il quantum promesso in contratto, c) relativa alla richiesta di emissione di nota di credito a storno delle fatture AF13340809, AF16521848, AF17729541 oltre altre emesse ed in emissione e d) relativa alla richiesta di regolarizzazione della posizione contabile e amministrativa, devono essere trattate congiuntamente e devono essere rigettate. L'istante, sostanzialmente, rappresenta di non essersi accorta per oltre un anno di addebiti reputati illegittimi da parte dell'operatore, senza però dimostrare di non aver ricevuto le fatture portanti i suddetti addebiti. Invero, l'istane richiede le copie delle fatture solo a marzo del 2016, dopo aver disdettato entrambe le utenze coinvolte nel contenzioso e senza, invece, produrre alcun reclamo nel periodo di vigenza contrattuale. Peraltro, produce agli atti solo la fattura



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

email [corecom@regione.emilia-romagna.it](mailto:corecom@regione.emilia-romagna.it) - PEC [corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it](mailto:corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it)

WEB [www.assemblea.emr.it/corecom](http://www.assemblea.emr.it/corecom)

AE00896666 del 21.01.2014, quindi, da un lato dimostrando di aver conoscenza delle fatturazioni, dall'altro non dando la possibilità a codesta Autorità di valutare il contenuto delle fatture contestate (si evidenzia che Vodafone produce una risposta datata 30.03.2016 in riscontro alla richiesta della copia documenti datata 07.03.2016 nella quale evidenzia la mancanza di documentazione idonea a processare la richiesta). Produce, altresì, la cartolina di ricevimento di una raccomandata inviata all'operatore in data 10.07.2014 e ricevuta in data 15.07.2014, senza però allegare alcun contenuto. Pertanto, l'istante non adempie all'onere probatorio su di lui incombente, ad esempio tramite la produzione di un reclamo valido. Sul punto va ricordata la funzione del reclamo come indicato dalla delibera n. 179/03/CSP, che ha definito "reclamo": *"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"*. L'operatore al contrario produce la disdetta effettuata dall'istante, che chiaramente indica la richiesta per la sola utenza fissa xxxx602 e la fattura AF10178245 del 18.07.2015 relativa alla sola utenza mobile xxxx103 con oltre 23 ore di chiamate nazionali, 1.685.987 byte di traffico internet incluso e 12.114 byte di traffico internet non incluso, oltre a chiamate all'estero, SMS e MMS, producendo tutto il dettaglio chiamate. Sul punto l'istante nulla controdeduce. Non possono essere accolte né la domanda di rimborso né quella di storno e conseguente regolarizzazione della posizione amministrativa.

B. La domanda b) relativa alla richiesta di indennizzo per inadempimento contrattuale da parte dell'operatore e per l'indebito prelievo di somme dal conto corrente deve essere respinta. Premesso quanto già sopra rappresentato al capo A) nel merito della vicenda, che influisce anche su tale richiesta, va rilevato che il Regolamento Indennizzi non prevede il tipo di indennizzo richiesto dall'istante, che, pertanto non è possibile accogliere;

C. La domanda e) relativa alla richiesta di risarcimento dei danni patiti e *patienti*, deve essere rigettata. La richiesta non è compresa nelle possibilità della sede definitiva, come si evince dall'art. 19 comma 4 della delibera n. 173/07/CONS allegato A.



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

email [corecom@regione.emilia-romagna.it](mailto:corecom@regione.emilia-romagna.it) - PEC [corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it](mailto:corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it)

WEB [www.assemblea.emr.it/corecom](http://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

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

email [corecom@regione.emilia-romagna.it](mailto:corecom@regione.emilia-romagna.it) - PEC [corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it](mailto:corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it)

WEB [www.assemblea.emr.it/corecom](http://www.assemblea.emr.it/corecom)