

Protocollo: vedi *segnatura.XML*

TITOLO	2015.1.10.4.1
	2017.1.10.21.207
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

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. 3/11/CIR, n. 34/12/CIR e n. 38/12/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 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.2018.1293);

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

CONSIDERATO QUANTO SEGUE

1. La posizione dell'istante

L'istante ha lamentato la mancata applicazione delle condizioni contrattuali, il ritardo nell'attivazione/migrazione delle reti fisse, l'attivazione di numerazioni non richieste, la mancata lavorazione delle disdette, la navigazione adsl insufficiente e la difficoltà a ricevere chiamate in entrata, l'applicazione di costi di recesso nei confronti della società Vodafone Italia S.p.A.X (di seguito Vodafone).

In particolare, nell'istanza introduttiva del procedimento e nel corso dell'audizione, l'istante ha dichiarato quanto segue:

- che fin dal primo ciclo di fatturazione l'operatore non ha applicato correttamente le condizioni economiche pattuite, nonostante l'istante abbia pagato tutte le fatture fino alla AG08250091;
- che le linee telefoniche del servizio fisso principale venivano attivate con grande ritardo;
- che la navigazione ADSL non ha mai funzionato correttamente;
- che l'operatore, contro la volontà dell'utente, ha attivato 15 link connettività (xxxx436, xxxx085, xxxx129, xxxx043, xxxx118, xxxx158, xxxx120, xxxx169, xxxx183, xxxx424, xxxx242, xxxx471, xxxx473, xxxx891 e xxxx187) su cui erano appoggiate 74 utenze fisse di interni con un costo di Euro 2.632,83 bimestrali. In particolare, sulla fattura AF1771595 Euro 168,00, sulla fattura AF14517092 Euro 202,89, sulla fattura AG08250091 Euro 189,20 e sulla fattura AF17715951 Euro 645,83 e che a tutte le numerazioni erano collegati apparati Cisco;
- che contesta la validità delle fatture emesse successivamente alla modifica unilaterale dell'operatore (fatture n. ri AF14517092, AF17715951, AG08250091);
- che sulle fatture n. ri AF14517092, AF17715951, AG08250091 venivano applicati costi per recesso per complessivi Euro 8.863,32 di cui si chiede il rimborso;
- che i costi di cessazione delle utenze dovrebbero essere "riallineati" all'effettivo periodo di vigenza del contratto, come da normativa di settore.



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) la chiusura del contratto con codice cliente xxxx296;
- b) il rimborso di quanto pagato e non dovuto;
- c) lo storno integrale della posizione debitoria;
- d) la liquidazione di indennizzi in genere;
- e) il ritiro della pratica di recupero del credito a carico del gestore.

2. La posizione dell'operatore

L'operatore rileva la genericità delle motivazioni e richieste dell'utente. Rileva che non è pervenuto alcun reclamo all'operatore, come stabilito dalle condizioni contrattuali in caso di contestazione del contratto o della fatturazione e che comunque la fatturazione che potrebbe essere presa in esame è quella antecedente i 6 mesi dalla lagnanza. Rileva che in merito alla disdetta del 20.05.2016, lo stesso era stato motivato solo in ragione delle modifiche unilaterali e che gli altri due recessi (09.03.2016 e 15.04.2016) non recano alcuna motivazione. Sul recesso del 15.04.2016 rileva che in data 26.04.2016 l'istante vi rinunciava parzialmente. Riconosce che l'unica problematica effettivamente subita dall'istante è stata quella evidenziata con reclamo del 29.12.2014 per il quale è stato riconosciuto uno sconto canone del 100% sul link xxxx891, manifestamente accettato dal cliente in data 18.02.2015.

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 occorre ricordare 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, pressoché assente di periodi di riferimento concreto, senza produrre documentazione idonea e soprattutto senza indicare puntualmente su quali numerazioni si è*



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

sviluppato ogni singolo disagio e per quale periodo. 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”*. Si deve rilevare che a parte la fattura AG8250091, prodotta in copia, e la prima pagina della fattura AF14517092, le altre fatture non sono riprodotte e nella narrativa non è riportato il periodo di riferimento, pertanto è impossibile ricondurle a periodi concreti e alla concreta valutazione delle richieste effettuate dall’istanza. Infine, non è prodotto il contratto relativo alle utenze.

A. La domanda a) relativa alla richiesta di chiusura del contratto con codice cliente xxxx296, deve essere rigettata. La richiesta consiste nella condanna ad un obbligo di *facere*, non compreso nelle possibilità della sede definitiva, come si evince dall’art. 19 comma 4 della delibera n. 173/07/CONS allegato A.

B. Le domande b) sul rimborso di quanto pagato e non dovuto, c) relativa alla richiesta di storno integrale della posizione debitoria ed e) relativa alla richiesta di ritiro della pratica di recupero del credito a carico del gestore, devono essere trattate congiuntamente e rigettate. L’istante produce in atti e per intero solo la copia di una delle fatture contestate n. AG02338652 del 08.06.2016 – periodo 04.04.2016 – 02.06.2016 e la prima pagina della fattura AF14517092 con il totale da pagare, il periodo di riferimento e la data di emissione (10.10.2015). Dalla narrativa si evince che tali fatture dovrebbero contenere costi di disattivazione non dovuti in quanto il recesso operato dall’utente è avvenuto a seguito modifica unilaterale del contratto da parte di Vodafone. Tale recesso (prodotto in atti dall’operatore) è stato inviato per tutto il codice cliente è in data 20.05.2016. La fattura n. AG02338652 del 08.06.2016 – periodo 04.04.2016 – 02.06.2016 non riporta costi di disattivazione per nessun numero oggetto di istanza. Per cui la lagnanza dell’istante non è verificata. L’istante, poi, non produce alcun reclamo scritto o indicazione di ticket verbale aperto presso l’operatore con indicazione di numero e/o data e/o numero operatore relativamente alle medesime fatture. 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*



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

disservizio, ovvero una questione attinente l'oggetto, le modalità o i costi della prestazione erogata". Non produce neppure l'avvenuto pagamento delle fatture di cui chiede il rimborso. Pertanto, la scrivente Autorità non è in grado di accertare la giustezza della richiesta di rimborso e di storno collegata alla richiesta di ritiro della pratica di recupero del credito.

C. La domanda d) relativa alla richiesta di liquidazione di indennizzi in genere, non può essere accolta in quanto vaga e generica. Anche volendo interpretare la richiesta alla luce delle lamentele riportate, esulanti la fatturazione in quanto per quest'ultima si rinvia a quanto sopra, e precisamente il malfunzionamento ADSL, va ricordata l'indirizzo dell'Autorità: *"qualora dalla documentazione prodotta agli atti non emergano elementi probanti e circostanziati, tali da rendere condivisibili le asserzioni mosse da parte istante circa il malfunzionamento dell'utenza, non è possibile accogliere la domanda formulata dall'istante."* (delibera Agcom n. 3/11/CIR a cui sono conformi, *ex multis*, le delibere di cui ai nn. 34/12/CIR e 38/12/CIR). L'istante non ha prodotto il certificato Nemesis atto a dimostrare la non funzionalità della linea ADSL. Pertanto, anche volendo addentrarsi nella domanda, la stessa è priva delle basi documentali sufficienti per un'accurata valutazione.

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.



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