

Protocollo: vedi *segnatura.XML*

TITOLO	2015.1.10.4.1
	2016.1.10.21.440
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 nn. 179/03/CSP; 70/12/CIR e 126/17/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.2018.1303);

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

CONSIDERATO QUANTO SEGUE

1. La posizione dell'istante

L'istante ha lamentato la modifica delle condizioni contrattuali, mancata e parziale fornitura del servizio, la sospensione del servizio, la mancata lavorazione delle disdette, la mancanza di trasparenza contrattuale, l'attivazione di servizi non richiesti e l'applicazione di costi di recesso nei confronti 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 l'operatore ha modificato le condizioni economiche pattuite, in quanto dal 2013 avrebbe dovuto pagare Euro 140,63 a bimestre, invece si vedeva addebitati diversi importi: fattura in data 25.11.2013 Euro 683,43, fattura 27.01.2014 Euro 1.574,42, fattura in data 28.03.2014 Euro 683,32;
- che l'operatore ha attivato le sim non richieste n.ri xxxx497 e xxxx046 associate all'acquisto di terminali per Euro 230,20. In particolare, nella fattura AE12330425 compare un costo non voluto per Euro 178,66 ed è stata pagata per Euro 200,00, nella fattura AE15317927 compare un costo non voluto per Euro 63,65, nella fattura AF00302998 compare un costo non voluto per Euro 428,49;
- che per le sim non richieste n. ri xxxx497 e xxxx046 inviava richiesta di disconoscimento in data 21.05.2014;
- che l'operatore ha fatturato traffico per servizi a sovrapprezzo sulle fatture AF12330425 e AF07180547 per un totale di Euro 152,32;
- che nel corso del contratto l'istante ha avuto problemi di copertura di rete;
- che l'istante ha inviato plurimi reclami in data 05.05.2014, 21.05.2014, 16.06.2014, 24.07.2014 e 25.11.2014 a cui non è stato dato riscontro;
- che nonostante la migrazione ad altro operatore tra l'ottobre a il novembre 2014, Vodafone continuava a fatturare come da fatture dalla AE15317927 alla ZA02327645;



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

- che i costi di cessazione delle utenze dovrebbero essere “riallineati” all’effettivo periodo di vigenza del contratto, come da normativa di settore.

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

- a) la chiusura del contratto con codice cliente xxxx045;
- 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 che non specifica, ad esempio quali sarebbero le modifiche contrattuali operate dall’operatore stesso. Rileva che non è pervenuto alcun reclamo all’operatore, come stabilito dalle condizioni contrattuali in caso di contestazione del contratto o della fatturazione. Per le sim disconosciute Vodafone ha emesso nota di credito AE093444259 in data 08.07.2014 per Euro 1.694,58. Relativamente alla mancata lavorazione della disdetta in data 24.07.2014, rileva che la stessa è stata correttamente evasa in data 05.08.2014. Sottolinea che la mancata copertura di rete non è mai stata segnalata. Rileva che il cliente è disattivo e sussiste un insoluto per Euro 1.817,85.

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 osservare 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 su quali numerazioni si è sviluppato ogni singolo disagio. Sul punto anche Agcom ha assunto un orientamento costante: la delibera n. 70/12/CIR ha stabilito che in materia di onere della prova, “la domanda dell’utente dovrebbe*



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

essere rigettata nel merito, qualora lo stesso non adempia l'onere probatorio su di lui incombente".

A. La domanda a) relativa alla richiesta di chiusura del contratto con codice cliente xxxx045, 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) relativa alla richiesta di 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 la copia del frontespizio di 5 fatture (AE15317927 del 06.11.2014, AF000302998 del 08.01.2015, ZA02327654 del 20.05.2015, ZA02170508 del 06.3.2015, AF07180547 del 20.05.2015), e due fatture con parte di dettaglio costi (AD06696084 del 07.05.2013 e AE12330425 del 06.09.2014) e 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 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. Va rilevato che l'istante produce un documento dal contenuto confuso, in quanto la base del documento è il modulo Vodafone di *"Autocertificazione di disconoscimento carta sim"*, con l'indicazione delle due sim n. ri xxxx497 e xxxx046, presumibilmente inviato in data 05.05. (non vi è indicazione dell'anno) alle ore 16:18, ma con una ricevuta fax riportante la dizione *"ricezione incompleta"*. Ed invero, sia l'istante che l'operatore sostengono che tale modulo sia stato inviato in data 21.05.2015. Sulla stampa della ricevuta fax del modulo vi è un testo scritto a mano di contestazione delle fatture in data 27.01.2014 Euro 1.574,42, fattura in data 28.03.2014 Euro 683,32, ma senza effettivo invio del reclamo medesimo. Produce, poi, il contratto datato 12.09.2013 riportante però solo la linea fissa xxxx452, senza indicazioni tariffarie in Euro e solo parzialmente copia di una fattura di altro operatore che non riportano



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

numerazioni utili a valutare la vicenda e di cui l'istante non esplicita il motivo della produzione. E pur vero che l'operatore ammette di aver ricevuto modulo di disconoscimento per le due sim contestate n. ri xxxx497 e xxxx046 e per le quali è stata emessa nota di credito da parte dell'operatore, indicata per estremi identificativi e stringa di emissione. Sul punto l'istante non controdeduce. Come rilevato dall'operatore, l'istante non esplicita chiaramente il *quantum* di differenziale che l'operatore avrebbe indebitamente fatturato, non consentendo pertanto a codesta Autorità di potere eventualmente procedere al conteggio. Le fatture in data 25.11.2013 Euro 683,43, fattura in data 27.01.2014 Euro 1.574,42, fattura in data 28.03.2014 Euro 683,32 in contestazione sono prive di numero identificativo e non vengono prodotte e non sono, neppure, compatibili con le 7 prodotte in atti, indicate con il solo numero identificativo ma non riportanti il giorno di emissione e l'importo. 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 e perché, a fronte della lamentata fatturazione indebita, non sussisterebbero comunque gli estremi per la liquidazione di un indennizzo, bensì solo la possibilità dell'utente di richiedere lo storno e/o il rimborso degli importi fatturati, ma non dovuti (cfr. delibera Agcom n. 126/17/CIR).

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