

Protocollo: vedi *segnatura.XML*

TITOLO	2015.1.10.4.1
	2017.1.10.21.205
LEGISLATURA	X

Il giorno 19 giugno 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. 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 regionale 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;



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

Visti gli atti del procedimento;

Viste la relazione e la proposta di decisione della Responsabile del Servizio dr.ssa Rita Filippini (NP.2018.1442);

Udita l'illustrazione svolta nella seduta del 19 giugno 2018;

CONSIDERATO QUANTO SEGUE

1. La posizione dell'istante

L'istante ha contestato la mancata fornitura del servizio, il ritardo nella fornitura del servizio, l'interruzione e la sospensione del servizio, i prodotti e servizi non richiesti, un problema relativo alle modifiche contrattuali, una fatturazione non giustificata e un problema di trasparenza contrattuale, nonché costi per recesso relativamente ai servizi erogati da parte della società Vodafone Italia X (di seguito Vodafone).

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

- che l'operatore non ha applicato correttamente le condizioni economiche pattuite, prendendo a riferimento la fattura AF18022561;
- che l'attivazione delle linee telefoniche avveniva con grande ritardo, ribadendo sul punto la disciplina di settore;
- che le utenze xxxx663 e xxxx179 sono state attivate con grande ritardo;
- attivazioni non richieste di servizi a pagamento denominati "servizi" per Euro 14 e "extra" per Euro 110,00;
- che l'operatore ha unilateralmente modificato le condizioni di contratto;
- che l'adsl non ha mai funzionato correttamente e che la velocità di navigazione era inferiore a quella media;
- che il reclamo del 22.02.2017 non è stato riscontrato;
- che i costi di cessazione delle utenze dovrebbero essere "rialineati" all'effettivo periodo di vigenza del contratto, come da normativa di settore e che tali costi sono visibili sulla fattura AF18022561.



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, gli istanti hanno richiesto:

- a) chiusura contratto n. xxxx793;
- b) rimborso di quanto pagato e non dovuto;
- c) storno eventuale posizione debitoria;
- d) liquidazione indennizzi in genere;
- e) ritiro pratica di recupero del credito a cura del gestore.

2. La posizione dell'operatore

La società Vodafone, nella propria memoria, ha sostenuto la legittimità del proprio operato in merito e specifica quanto segue:

- sostiene la carenza di prove a sostegno delle responsabilità attribuite dell'operatore;
- sostiene la correttezza della fatturazione e solleva il fatto che l'istante non ha mai effettuato alcuna contestazione in merito;
- rileva che nessun reclamo formale scritto è stato avanzato dall'utente prima del 22.02.2017, data successiva allo svolgimento dei fatti;
- contesta quindi le asserzioni della parte istante e rileva che le fatture che possono essere prese in considerazione sono quelle relative agli ultimi 6 mesi come da determina n. 49/15/DIT. Inoltre, rileva di che le penali per recesso sono state correttamente attivate, in quanto l'utente è migrato prima dei 24 mesi previsti.

Rileva che la migrazione è avvenuta nei termini previsti, come da schermate che allega.

Rileva che la modifica unilaterale del contratto è stata comunicata con fattura del 19.08.2015 n. AF11648294.

Sotto il profilo amministrativo rileva che l'utente è attualmente disattivo e non risultano essere presenti fatture insolute.

3. Motivazione della decisione

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



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

Occorre, preliminarmente, 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 concreti senza produrre documentazione idonea e soprattutto senza indicare su quali numerazioni si è sviluppato ogni singolo disagio. Non produce reclami in atti nel periodo del lamentato disservizio e non indica date o ticket dei reclami eventualmente avanzati. Produce solamente ed in modo parziale la fattura n. AE0583666. Sul punto anche l’Agcom ha un orientamento costante, la delibera n. 70/12/CIR ha infatti 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. La domanda a) relativa alla richiesta di chiusura del contratto, deve essere rigettata. La richiesta infatti, 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. Peraltro l’operatore dichiara che il contratto è cessato con la fattura 2814, contestata dall’istante.

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 richiede lo storno complessivo della posizione debitoria, ma produce in atti solo la copia di una delle fatture contestate (n. AF18022561 del 18.12.2015, peraltro incompleta); non produce invece alcun reclamo scritto o indicazione di ticket verbale aperto presso l’operatore con indicazione di numero e/o data e/o numero operatore relativamente alla fattura in contestazione. Sul punto la controdeduzione dell’operatore va accolta, anche tenuto conto che l’Autorità Garante ha più volte espresso il proprio orientamento sulla 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*



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

prestazione erogata". L'istante non produce l'avvenuto pagamento delle fatture di cui chiede il rimborso e la copia delle fatture per poter determinare l'eventuale *quantum* (ad esempio in relazione alla contestazione sui servizi digitali). La scrivente Autorità non è in grado di accertare la giustezza della richiesta di rimborso per assenza di elementi oggettivi e di storno per mancanza di valide contestazioni e le domande vengono quindi respinte. Ne consegue il mancato accoglimento della 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. Come già ampiamente argomentato sopra, ammesso che a fronte di generica domanda la scrivente Autorità sia effettivamente in grado di riportare la stessa alla tipizzazione degli indennizzi previsti dal regolamento indennizzi, va però considerato il fatto che non vi sono specifiche indicazioni dei periodi in cui tali disservizi si sarebbero manifestati, il che rende impossibile la quantificazione dell'eventuale indennizzo.

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

e-mail corecom@regione.emilia-romagna.it - PEC corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it

WEB www.assemblea.emr.it/corecom