

Protocollo: vedi *segnatura.XML*

TITOLO	2015.1.10.4.1
	2017.1.10.21.359
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

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;

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

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)

Viste la relazione e la proposta di decisione della Responsabile del Servizio dr.ssa Rita Filippini (NP.2018.1444);

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

CONSIDERATO QUANTO SEGUE

## 1. La posizione dell'istante

L'istante ha lamentato nei confronti della società Vodafone Italia X (di seguito Vodafone) una fatturazione eccessiva ed ingiustificata.

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

- che in data 26.11.2015 veniva stipulato con Vodafone contratto "E-box" relativo a una numerazione fissa e sei numeri accessori;
- che a partire dalla fatturazione maggio-luglio 2016 gli importi da pagare erano superiori a quanto contrattualmente pattuito;
- che veniva contattato il servizio clienti per attivare un profilo tariffario per l'estero e così limitare i costi;
- che la fatturazione relativa ai mesi luglio- settembre 2016 era pari ad Euro 875,45 e conseguentemente l'istante ne chiedeva la rateazione, a fronte di una regolarizzazione delle fatture successive, che veniva accordata;
- che le fatture successive erano ancora di importi esorbitanti e dunque l'istante sospendeva i pagamenti, lamentando l'inadempimento dell'operatore al servizio clienti;
- che in risposta al reclamo, Vodafone inviava avviso di sospensione delle utenze e l'istante sottoscriveva migrazione con Wind;
- che in data 6.12.2016 i servizi venivano sospesi;
- che in data 12.12.2016 veniva presentato modello UG e GU5 per ottenere la riattivazione del servizio al fine di poter permettere al nuovo operatore di accedere alla risorsa, il servizio veniva riattivato in data 23.12.2016 (19 giorni di sospensione).

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



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)

- a) lo storno della fattura n. AG17143540 del 3.11.2016 di Euro 762,41 per la parte eccedente i costi contrattualmente stabiliti (circa Euro 300,00);
- b) il rimborso di quanto pagato in eccedenza nella fattura precedente, non avendo Vodafone cambiato il piano tariffario nonostante la richiesta dell'istante;
- c) l'indennizzo per mancata risposta a reclamo;
- d) l'indennizzo per illegittima sospensione per giorni 19 per n. 2 linee mobili.

## **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, Vodafone deduce la correttezza di quanto fatturato in relazione alla fattura n. AG17143540 del 3.11.2016 di Euro 762,41, espressamente riconosciuta come legittima dallo stesso utente il quale ne aveva chiesto la rateazione, come da documenti nn. 2 e 5 in atti. Gli importi ultronei rispetto a quanto contrattualmente stabilito sono dovuti a traffico roaming internazionale effettivamente consumato dall'istante, come facilmente evincibile dalla lettura delle fatture allegate, e la sospensione per morosità è stata preventivamente comunicata da Vodafone in data 29.11.2016. Le richieste di indennizzo e storno devono dunque essere integralmente respinte in quanto prive di fondamento in fatto e in diritto.

Si rileva che posizione amministrativa e contabile dell'istante riporta un credito di Vodafone per Euro 3.271,82.

## **3. Motivazione della decisione**

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

A) Le domande di cui ai punti a) relativa alla richiesta di storno della fattura n. AG1714354003 del 3.11.2016 di Euro 762,41 per la parte eccedente i costi contrattualmente stabiliti e b) relativa alla richiesta di rimborso di quanto pagato in eccedenza nella fattura precedente, non avendo Vodafone cambiato il piano tariffario nonostante la richiesta dell'istante, vengono respinte.



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)

La richiesta di storno della fattura n. AG1714354003 del 3.11.2016, per la parte in eccesso e riguardante le ricariche relative al servizio mobile, rispetto a quanto contrattualmente previsto, nonché il rimborso di quanto pagato in eccedenza nella fattura precedente, atteso che l'istante non ha fornito evidenza del fatto che Vodafone abbia cambiato il piano tariffario (il contratto prodotto è quello originario del 26.11.2015 e riporta la pagina riguardante il piano tariffario applicato), risulta generica e poco circostanziata, mancando in atti la produzione di reclami validi e/o prova della richiesta di cambio del piano tariffario da parte dell'istante, non essendovi riferimento alla stessa nemmeno nell'accordo di rateazione e avendo l'istante sottoscritto in data 19.10.2016, un riconoscimento di debito relativo a detti importi di cui al documento 2 prodotto dall'operatore. L'unico reclamo allegato dall'istante, recante data 6.12.2106, non si può considerare validamente inviato in quanto mancano i riferimenti di avvenuta consegna della pec, ma anche qualora lo si volesse considerare valido, nel merito non contiene contestazione delle fatture, anzi ammette la volontaria sospensione del pagamento delle stesse in risposta al preavviso di sospensione inviato da Vodafone in data 29.11.2016, peraltro con una motivazione inconferente, in quanto il pagamento della fattura rateizzata e riconosciuta è stato sospeso in quanto la successiva fattura non viene riconosciuta dall'istante.

Come più volte ribadito anche dall'Autorità Garante 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"* ed ancora con 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"*. Nel caso di specie non appare soddisfatto l'onere probatorio che, seppur in minima parte, grava anche in capo all'istante. Non sono infatti mai stati effettuati reclami in contestazione di dette fatture e, al contrario, Vodafone produce documentazione inerente richiesta di rateazione di importi fatturati in cui l'istante non contesta gli stessi.



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)

B) La domanda di cui al punto c) relativa alla richiesta di indennizzo per mancata risposta a reclamo viene respinta. La domanda di indennizzo per mancata risposta a reclamo non può trovare accoglimento in quanto non si ha prova dell'avvenuto invio del reclamo prodotto.

C) La domanda di cui al punto d) viene respinta. La domanda di indennizzo per illegittima sospensione non può essere accolta in quanto la stessa è occorsa per morosità dell'istante, per altro non controversa in quanto lo stesso istante ammette di aver sospeso i pagamenti della rateazione concordata con l'operatore che in data 29.11.2016 invia regolare preavviso di limitazione del servizio.

Per questi motivi, acquisito parere preventivo di regolarità amministrativa del presente atto espresso dalla Responsabile del Servizio dr.ssa Rita Filippini, il Corecom, all'unanimità;

DELIBERA QUANTO SEGUE

1. Rigetta integralmente le domande 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)