

Protocollo: vedi *segnatura.XML*

TITOLO	2015.1.10.4.1
	2016.1.10.21.320
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 - 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 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";

Vista 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 dell'Autorità per le garanzie nelle Comunicazioni, dal Presidente delle Regione Emilia Romagna, dalla Presidente del Comitato regionale per comunicazioni Emilia – Romagna;

Visti gli atti del procedimento;



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

email 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.2018.1445);

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, un traffico non riconosciuto, 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 AE05883666;
- che l'attivazione delle linee telefoniche avveniva con grande ritardo, ribadendo sul punto la disciplina di settore;
- attivazione non richiesta di utenze fisse denominate Interni relax (nelle premesse indica 4 utenze: xxxx913 – xxxx 916 – xxxx 917 – xxxx 918), nell'esposizione ne indica 7 (xxxx905, xxxx909, xxxx911, xxxx514, xxxx919, xxxx922, xxxx918);
- rileva che la linea aziendale non ha mai funzionato bene;
- attivazioni non richiesta di servizi a pagamento denominati "contenuti digitali e connettività rete fissa", ad esempio sulla fattura AE05883666;
- che i costi di cessazione delle utenze dovrebbero essere "riallineati" all'effettivo periodo di vigenza del contratto, come da normativa di settore e che tali costi sono visibili sulla fattura AE05883666;

Nelle memorie integrative riprende quanto descritto in GU14 e sostiene che pur contestando la mancata applicazione delle condizioni economiche pattuite l'istante ha provveduto al saldo di



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

email corecom@regione.emilia-romagna.it - PEC corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it

WEB www.assemblea.emr.it/corecom

tutte le fatture. Evidenzia che il gestore non ha correttamente gestito il cliente in termini di trasparenza e disatteso ogni impegno contrattualmente assunto, anche in relazione a quanto prescritto dagli artt. 1175 e 1375 cc. Infine, sostiene che, da consolidato orientamento giurisprudenziale, l'emissione di bolletta non costituisce un negozio di accertamento idoneo a rendere certa ed incontestabile l'entità della somministrazione. In tal senso le fatture emesse sono da considerarsi illegittime o comunque irregolari e ne chiede quindi il ricalcolo.

In merito al ritardo della migrazione delle utenze rileva che il gestore deve dimostrare di essersi diligentemente attivato per adempiere esattamente ai propri obblighi di portabilità. Ne deriva un diritto di indennizzo in quanto nessuna esigenza probatoria è stata soddisfatta dal convenuto operatore.

Posto quindi che, ad oggi l'operatore non ha adempiuto alle obbligazioni e non ha provveduto a comunicare alla società istante alcuna spiegazione in ordine alla portabilità delle linee, discende il diritto di indennizzo proporzionato al disservizio subito ai sensi dell'art. 11 della delibera n. 179/03/CSP oltre al ricalcolo delle fatture emesse con conseguente storno/imborso di quanto pagato e non dovuto, e quindi Euro 5,00 per ogni giorno di ritardo secondo la delibera n. 73/11/CONS.

Eccepisce nuovamente l'attivazione di numerazioni non richieste e il cattivo funzionamento della rete fissa. Aggiunge inoltre che sono stati attivati servizi a sovrapprezzo non richiesti, per i quali si chiede un indennizzo di Euro 1,00 al giorno come da delibera n. 73/11/CONS. In merito ai costi per recesso, rileva che si è di fronte ad una risoluzione per inadempimento piuttosto che a un puro recesso, e quindi se ne contesta l'emissione, ribadendo quanto prevede la Legge Bersani al riguardo.

In base a tali premesse, gli istanti hanno richiesto:

- a) chiusura contratto n. xxxx338;
- 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;



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

email corecom@regione.emilia-romagna.it - PEC corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it

WEB www.assemblea.emr.it/corecom

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;
- rileva i servizi digitali ovvero a sovrapprezzo vengono forniti in collaborazione con soggetti terzi e prevedono l'erogazione di contenuti per accedere ai quali l'utente deve sempre effettuare una esplicita richiesta, e quindi solleva da ogni responsabilità l'operatore;
- sostiene la correttezza della fatturazione e solleva il fatto che l'istante non ha mai effettuato alcuna contestazione in merito;
- 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 aver correttamente avviato procedura di migrazione e che la contestazione avanzata di ritardo nella migrazione di n. 23 linee appare del tutto generica e priva di indicazioni circa le date del presunto e non provato ritardo nella portabilità.

Da questo deriva l'inammissibilità di ogni richiesta risarcitoria del danno, già esclusa dalla normativa Agcom, nonché l'inammissibilità per evidente genericità delle richieste avanzate, in particolare per la carenza di prove a sostegno delle date effettive relative all'inizio e alla fine dell'asserito periodo di disservizio lamentato.

Aggiunge che non risultano pervenuti reclami scritti afferenti a eventuali malfunzionamenti e che le numerazioni interne sono meramente necessarie per il funzionamento dell'impianto tecnologico prescelto e facenti parte del pacchetto tariffario sottoscritto. Infine, in merito agli importi addebitati per recesso anticipato, afferma che il recesso è stato dato prima dei 24 mesi e detto importo intende compensare le eventuali promozioni e offerte attivate a favore dell'utente e sostenibili dal gestore solo esclusivamente qualora l'utente mantenga il rapporto contrattuale almeno 24 mesi. Rileva inoltre che il diritto di recesso è stato esercitato solo in merito alle utenze mobili.

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



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

email corecom@regione.emilia-romagna.it - PEC corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it

WEB www.assemblea.emr.it/corecom

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.

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 (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 e non indica date o ticket dei reclami eventualmente avanzati. Produce solamente ed in modo parziale la fattura n. AE0583666. Sul punto anche 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”.*

Si rileva, altresì, che le numerazioni indicate in formulario UG: 3481532202 + 23 utenze voce + 3465314610 + 4 utenze dati + 0110653900 + 23 utenze fisse, differiscono formalmente da quelle indicate in GU14: 3481532202 + 28 mobili + 0110653900 + 23 utenze fisse.

L'istante, peraltro, non produce prova di reclamo su nessuno dei disservizi lamentati nella ricostruzione dei fatti, formula in modo vago le richieste di indennizzo, non specificando o circostanziando nessuno dei disservizi di cui peraltro, non produce alcuna prova utile.

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. La domanda 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



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

email corecom@regione.emilia-romagna.it - PEC corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it

WEB www.assemblea.emr.it/corecom

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. AE0583666 del 29.04.2014, 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 ed in pendenza di rapporto contrattuale per nessuna fattura. 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 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 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



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

email corecom@regione.emilia-romagna.it - PEC corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it

WEB www.assemblea.emr.it/corecom

DELIBERA QUANTO SEGUE

1. 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 - PEC corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it

WEB www.assemblea.emr.it/corecom