

Protocollo: vedi *segnatura.XML*

TITOLO	2015.1.10.4.1
	2016.1.10.21.334
LEGISLATURA	X

Il giorno 28 giugno 2018 si è riunito nella sede di Viale Aldo Moro n. 44 il Corecom dell'Emilia-Romagna con la partecipazione dei componenti:

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 la delibera n. 179/03/CSP;

Viste le delibere Corecom Emilia Romagna n. 117/16 e 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.

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.2018.1521);

Udita l'illustrazione svolta nella seduta del 28 giugno 2018;

CONSIDERATO QUANTO SEGUE

1. La posizione dell'istante

L'istante ha lamentato la parziale fornitura del servizio, prodotti non richiesti, modifiche contrattuali, ed una fatturazione non giustificata, traffico non riconosciuto, mancata portabilità, costi per recesso e mancata trasparenza contrattuale operati dalla società Vodafone Italia X (di seguito Vodafone). In particolare, nell'istanza introduttiva del procedimento, l'istante ha dichiarato quanto segue:

- che successivamente da una visita di un agente verso la fine del 2012, viene presentata l'offerta "*tutto compreso*" inclusa quindi anche la TCG e IVA, molto competitiva, quantificabile in Euro 1.220,00 e quindi l'istante decide per la sottoscrizione del contratto;
- che era stato chiesto all'agente di inviare l'offerta su carta intestata, ma che i documenti non sono mai stati ricevuti;
- che fin dall'inizio sono emerse incongruenze fra gli importi che venivano addebitati e quanto concordato. A tal fine per un chiarimento l'istante asserisce di aver immediatamente contattato il call center chiedendo spiegazioni e contattato il consulente, senza un riscontro effettivo;
- che visto quanto sopra, decideva di interrompere il pagamento delle fatture fino al momento della loro regolarizzazione;
- che inoltre si riscontravano problematiche tecniche in svariate occasioni, per cui sia le linee voce che la connessione internet risultavano non funzionanti, e per questo veniva contattato il servizio clienti che si adoperava per risolvere puntualmente il disservizio;
- che in riferimento alle fatture, emergevano numerazioni non richieste per le quali veniva inviata raccomandata;
- che per tutte le problematiche riscontrate decideva di migrare tutte le numerazioni, e che, successivamente, veniva emessa dall'operatore fattura con penali per recesso, che si contestano.



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

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

- a) la restituzione di quanto pagato e non dovuto per un totale di Euro 8.868,00;
- b) la restituzione dei conti riconducibili a penali per recesso per un totale di Euro 2.457,17;
- c) l'indennizzo per irregolare e discontinua fornitura del servizio su tutte le numerazioni di rete fissa, computato in 10 Euro per tutte le linee fisse e per tutto il periodo contrattuale;
- d) l'indennizzo per attivazione servizi accessori non richiesti e piani tariffari non concordati in riferimento a numerazioni geografiche sconosciute, calcolato in 4 Euro al giorno per tutte le linee sconosciute per tutto il periodo di fatturazione delle stesse;
- e) l'indennizzo per mancata risposta ai reclami quantificato in Euro 400,00;
- f) la richiesta a Vodafone di tutti i contratti sottoscritti con annessi profili commerciali e tutte le fatture complete con riepilogo traffico.

2. La posizione dell'operatore

L'operatore convenuto conferma la correttezza dell'operato gestionale. In particolare, evidenzia l'infondatezza delle richieste avanzate da parte ricorrente sia per la carenza di prove a sostegno della effettiva responsabilità dell'operatore che in quanto la scrivente ha operato nel pieno rispetto di quanto pattuito.

Aggiunge che nessun reclamo formale scritto, ovvero avente i requisiti delle condizioni generali di contratto, risulta essere pervenuto all'odierna esponente nel periodo oggetto di lamentela ovvero successivamente alla fine del 2012 e che le fatture devono essere contestate entro 45 giorni dalla loro emissione.

Nel merito eccepisce che l'utente non ha indicato né quantificato né imputato ad alcuna voce degli importi che ritiene non dovuti né svolto alcuna argomentazione concreta volta a spiegare perché ritenga detti importi ingiustificati e aggiunge che, come previsto dalla determina n. 49/15/DT *"le uniche fatture che possono essere prese in considerazione sono quelle relative agli ultimi 6 mesi dalla data in cui è stato presentato il reclamo"*.

Eccepisce inoltre che, ai sensi dell'art. 2697 cc, l'onere della prova ricade su colui che invoca quel fatto come peraltro ribadito da una delibera del Corecom Emilia Romagna n. 117/16.

Conferma di aver mantenuto la linea attiva e correttamente funzionante sui propri sistemi, come da proprie spettane.



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

Nel merito eccepisce, relativamente alla richiesta di indennizzo, che in base all'art 19 comma 4 della delibera n. 173/11/Cons, deriva l'inammissibilità di ogni richiesta avanzata a titolo di indennizzo.

Evidenzia inoltre che manca una qualsiasi imputazione ad una specifica norma del contratto, della carta servizi nonché delle delibere Agcom, come invece richiesto dalla summenzionata Delibera e che la parte ricorrente non ha prodotto prove a sostegno della propria tesi che possano comportare una dichiarazione di responsabilità del gestore.

Sotto il profilo amministrativo e contabile rileva che l'istante è disattivo e che risulta un insoluto pari ad Euro 2.003,54.

3. Motivazione della decisione

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte devono essere respinte 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, ad esempio l'indicazione del numero di utenze non richieste. Non produce reclami in atti nel periodo contestato, l'unico reclamo è di quasi due anni dopo la disdetta delle utenze ed è indirizzato al legale incaricato per il recupero del credito di Vodafone e non indica date o ticket dei reclami eventualmente avanzati al call center. Produce le fatture in contestazione che, ad una sommaria analisi (in quanto non sono complete di tutte le pagine), riportano sconti in linea (se non più elevati) di quelli paventati dall'agente nella e-mail del 29.04.2013. Sul punto anche Agcom ha un orientamento costante, stabilendo 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” (cfr. delibera n. 70/12/CIR).*



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

A. Le domande a) relativa alla richiesta di restituzione di quanto pagato e non dovuto per un totale di Euro 8.868,00, e b) relativa alla richiesta di la restituzione dei conti riconducibili a penali per recesso per un totale di Euro 2.457,17, devono essere trattate congiuntamente e rigettate. Premesso che l'istante non ha dato prova di aver corrisposto integralmente le fatture contestate, anche a fronte della dichiarazione dell'operatore che rileva la sussistenza di un insoluto, deve rilevarsi che l'istante non chiarisce quali siano le voci oggetto di restituzione e per quali ragione siano difformi da quanto pattuito. L'istante produce un prospetto scritto a mano, su carta intestata "Savorani Elettoforniture Srl" che in alcun modo può essere ricondotta alla vertenza in oggetto. Le e-mail ricevute dall'agente Vodafone riportano solo cifre relative a sconti e riaccrediti, ma che non comparano gli stessi alle tariffe effettivamente applicate, pertanto non c'è modo di collegarli alle rimostranze avanzate dall'istante. Le lettere prodotte in atti dall'istante sono esclusivamente di disdetta numerazioni e non riportano motivazione alcuna. Pertanto, risulta impossibile a codesta autorità verificare la correttezza degli importi richiesti e disporre la restituzione richiesta.

B. la domanda c) relativa alla richiesta di indennizzo per irregolare e discontinua fornitura del servizio su tutte le numerazioni di rete fissa, computato in 10 Euro per tutte le linee fisse e per tutto il periodo contrattuale, deve essere respinta. Non sono presenti in atti reclami che diano evidenza dei malfunzionamenti subiti nell'arco del contratto. . Le lettere prodotte in atti dall'istante sono esclusivamente di disdetta numerazioni e non riportano motivazione alcuna. Inoltre, l'istante non specifica le linee oggetto di disagio e i periodi nei quali lo stesso si è generato. L'utente deve mettere il gestore nella possibilità di risolvere eventuali problematiche insorgessero. Il reclamo infatti non deve essere inteso solo come la possibilità per l'utente di avere un riscontro chiaro ed esaustivo, idoneo a riequilibrare le posizioni delle parti in un dialogo che non si presenta paritario a causa della qualità dell'operatore, inteso necessariamente quale soggetto strutturalmente e numericamente superiore, ma deve essere inteso anche come la necessità di mettere il gestore nella possibilità di avere contezza del problema e provvedere alla sua risoluzione attivandosi. Non appare pertanto possibile affermare la sussistenza della responsabilità dell'operatore per irregolare e discontinua fornitura del servizio su tutte le numerazioni di rete fissa, qualora l'utente un reclamo all'operatore. La delibera n. 179/03/CSP



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

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”*. Pertanto, la domanda non può essere accolta.

C. La domanda d) relativa alla richiesta di indennizzo per attivazione servizi accessori non richiesti e piani tariffari non concordati in riferimento a numerazioni geografiche sconosciute, calcolato in 4 Euro al giorno per tutte le linee sconosciute per tutto il periodo di fatturazione delle stesse, deve essere rigettata. L’istante non specifica quante sono le numerazioni non richieste e quali i servizi non voluti. Non specifica in quali periodi gli stessi sono stati attivati e pertanto è impossibile riconoscere e calcolare qualsivoglia tipo di indennizzo.

D. la domanda e) relativa alla richiesta di indennizzo per mancata risposta ai reclami quantificato in Euro 400,00, deve essere rigettata. Non sussistono in atti reclami validi indirizzati all’operatore. L’unica lettera presente è del legale dell’istante e indirizzata al legale incaricato per il recupero del credito.

E. la domanda f) relativa alla richiesta rivolta a Vodafone di avere tutti i contratti sottoscritti con annessi profili commerciali e tutte le fatture complete con riepilogo traffico, deve essere rigettata. La richiesta infatti, consiste nell’imposizione di un obbligo di *facere*, espressamente escluso dal disposto dell’art. 19 comma 4, allegato A delibera n. 173/07/CONS.

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.



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 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

Rita Filippini

Firmato

Per la Presidente

La Vicepresidente

Marina Caporale



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