

Protocollo: vedi *segnatura.XML*

TITOLO	2015.1.10.4
	2018.1.10.21.565
LEGISLATURA	X

Il giorno 6 dicembre 2018 si è riunito nella sede di Viale Aldo Moro n. 44 il Corecom dell'Emilia-Romagna con la partecipazione dei componenti:

STEFANO CUPPI	Presidente
ALFONSO UMBERTO CALABRESE	Vicepresidente
STEFANO CAVEDAGNA	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. 051 527.7628

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 Agcom n. 276/13/CONS, del 11 aprile 2013, recante "*Linee guida in materia di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche*", di seguito "Linee guida";

Viste le delibere Agcom nn. 179/03/CPS, 69/11/CIR, 70/12/CIR; 100/12/CIR, 113/12/CIR; 91/15/CIR;

Viste le delibere Corecom Emilia- Romagna nn. 60/2017 e 73/2017 e la Determina n. 11/2017, 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;



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.7628

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

WEB www.assemblea.emr.it/corecom

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 della Regione Emilia-Romagna, dalla Presidente del Comitato regionale per le comunicazioni Emilia-Romagna;

Visti gli atti del procedimento;

Viste la relazione e la proposta di decisione della Responsabile del Servizio dr.ssa Rita Filippini (NP.2018.2739);

Udita l'illustrazione svolta nella seduta del 6 dicembre 2018;

CONSIDERATO QUANTO SEGUE

1. La posizione dell'istante

A seguito dell'udienza di conciliazione, tenutasi in data 08/11/2017, l'istante ha presentato istanza di definizione n. prot. AL/2018/61170 del 23/11/2017.

L'istante lamenta, nei confronti di Vodafone Italia X (di seguito Vodafone) la mancata/parziale fornitura del servizio nonché spese/fatturazioni non giustificate. In particolare, nell'istanza introduttiva del procedimento, integrata con successiva memoria, e nel corso dell'audizione, ha dichiarato quanto segue:

- che a primavera inoltrata del 2016 ha ricevuto da Vodafone la proposta di contratto business per 5 supermercati avente ad oggetto, tra l'altro, in particolare la gestione tramite linee telefoniche di impianti di allarme antifurto, antincendio, antirapina, allarmi sulla linea dei banchi refrigerati;
- che i tecnici Vodafone hanno effettuato i dovuti sopralluoghi e verifiche in merito confermando che non ci sarebbero stati problemi;
- di aver pertanto deciso di cambiare operatore e di passare a Vodafone;
- che, di conseguenza, tutti i centralini del vecchio operatore venivano smantellati e venivano installati i nuovi apparecchi forniti (acquistati) da Vodafone;



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.7628

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

WEB www.assemblea.emr.it/corecom

- che il nuovo apparato presentava molti disservizi per quanto riguarda la gestione del sistema di sicurezza, tanto che, per poter riattivare l'invio delle chiamate di allarme e per la rilevazione d'incendi, ha dovuto tramite azienda specializzata installare ulteriori apparecchi GSM e non è più stato possibile avere la teleassistenza da remoto;
- che gli apparecchi forniti da Vodafone o non funzionavano proprio o avevano un volume troppo basso tanto da dover spesso contattare il servizio clienti e organizzare cambi apparecchi;
- che la linea si interrompeva sulle chiamate un po' lunghe, cosa segnalata più volte al servizio clienti, che non ha mai risolto il problema;
- che vi sono errori di fatturazione: l'accordo commerciale prevedeva il pagamento di 134,00 euro per 4 supermercati a fattura mentre invece per uno di questi veniva fatturato un canone di 520 euro, cosa segnalata più volte telefonicamente all'operatore;
- di aver interrotto il contratto con Vodafone e di aver dovuto di conseguenza acquistare due nuovi centralini perché gli apparecchi Vodafone sono utilizzabili solo con Vodafone.

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

- a) indennizzo pari ad euro 7.000,00 per l'acquisto di due centralini nuovi data l'inutilizzabilità degli apparati di Vodafone, nonché per il tempo perso e il danno ricevuto essendosi trovato nei vari momenti di cambio operatore senza linee, senza centralino, senza poter spedire gli ordini.
- b) lo storno delle fatture insolute e delle eventuali penali presenti e future.

La posizione dell'operatore

In merito alla ricostruzione dei fatti e alle richieste dell'istante, Vodafone, con memoria AL/2018/13643 del 27.02.2017, eccepisce preliminarmente l'inammissibilità e l'improcedibilità per mancato rispetto dell'obbligo preventivo di esperimento del tentativo di conciliazione di eventuali richieste formulate nel formulario GU14 che non siano coincidenti con quelle avanzate nell'istanza di conciliazione.

L'operatore sostiene la correttezza del proprio operato gestionale e contesta le asserzioni della parte istante, avendo mantenuto le linee attive e correttamente funzionanti sui propri sistemi



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.7628

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

WEB www.assemblea.emr.it/corecom

nel pieno rispetto delle condizioni contrattuali pattuite e non avendo riscontrato alcuna anomalia nella fornitura dei servizi previsti.

Vodafone evidenzia di non aver ricevuto dall'utente alcuna contestazione scritta o reclamo relativa alle problematiche lamentate nell'istanza.

In particolare, relativamente all'asserita erronea fatturazione, il gestore dà atto di quanto previsto dalle Condizioni generali di contratto per cui i reclami in merito agli importi indicati nel conto telefonico devono essere inoltrati a Vodafone entro e non oltre 45 giorni dalla data di ricezione del conto stesso; in difetto, le fatture si intendono accettate per l'intero importo.

Vodafone rileva l'esistenza di un insoluto per un totale di euro 15.315,08, relativo alle fatture nn. AH12609544, AH6288369 e AH19493502, che l'utente illegittimamente non ha pagato.

2. Motivazione della decisione

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante non possono essere accolte, come di seguito precisato.

In via preliminare, non risultano dirimenti le eccezioni di inammissibilità e improcedibilità avanzate da Vodafone. In particolare, è da ritenersi esperito il preventivo tentativo di conciliazione obbligatorio. Si evidenzia in merito quanto disposto dal § III.1.2. delle Linee guida per cui: *“verificare che l'oggetto della richiesta di definizione sia lo stesso già sottoposto al tentativo di conciliazione non deve significare che le istanze presentate in sede conciliativa e in sede di definizione debbano essere identiche ma che la questione in discussione sia la medesima. Nell'ottica di tutela dei contraenti più deboli e nel rispetto delle finalità delle procedure di risoluzione stragiudiziale delle controversie, le istanze inesatte, ogni qual volta possibile, devono essere interpretate secondo il loro significato più logico e pertinente rispetto alla questione da esaminare”*.

a) Non può trovare accoglimento la domanda di cui al punto a) con cui l'istante richiede *l'indennizzo per l'acquisto dei nuovi centralini, per il tempo perso e il danno ricevuto essendosi trovato senza linee, senza centralino, senza poter spedire gli ordini, pari ad un importo totale di euro 7.000,00.*



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.7628

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

WEB www.assemblea.emr.it/corecom

Ferma l'esclusione, ex art. 19, co 4, del Regolamento, di ogni pretesa risarcitoria avanzata dall'utente, si premette quanto previsto dalle Linee guida al punto III.1.3., per cui :*“sebbene in linea teorica non sia possibile richiedere il risarcimento dei danni, poiché l'Autorità non ha il potere di accertarli e perché l'oggetto della pronuncia riguarda esclusivamente la liquidazione d'indennizzi o il rimborso/storno di somme non dovute, se nell'istanza è formulata esclusivamente una richiesta di risarcimento danni, in applicazione di un criterio di efficienza e ragionevolezza dell'azione, essa può essere interpretata come richiesta di accertamento di un comportamento illegittimo da parte dell'operatore e del conseguente diritto all'indennizzo, a prescindere dal nomen juris indicato dalla parte, la quale poi potrà naturalmente rivolgersi all'Autorità ordinaria per ottenere anche la liquidazione dell'eventuale maggior danno”*.

Nel caso di specie, però, dalla documentazione prodotta agli atti da parte istante, non risulta, alcun documento né indicazione del nome dell'operatore, call center o del numero di ticket aperto, che possa provare l'esistenza di un reclamo in merito ai disservizi lamentati.

Sulla funzione del reclamo si rimanda alla delibera 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”*.

Pertanto, posto che - come da consolidato orientamento dell'Autorità (cfr. ex multis delibera n. 69/11/CIR, 100/12/CIR, 113/12/CIR e successive conformi) - non è possibile affermare la sussistenza della responsabilità dell'operatore per malfunzionamento della linea qualora l'utente non provi di aver inoltrato, prima di rivolgersi all'Autorità, un reclamo all'operatore e che - (cfr ex multis , Corecom E.R. Determina 11/2017 , Delibera 60/2017, Delibera 73/2017) - in assenza di un reclamo, il gestore non può avere contezza del guasto e non può, quindi, provvedere alla sua risoluzione, la richiesta deve essere respinta.

b) La domanda b) di storno delle fatture insolute e delle eventuali penali presenti e future non può trovare accoglimento.

Si osserva che l'istante ha genericamente richiesto *“lo storno delle fatture insolute e delle eventuali penali presenti e future”*. In merito, da un lato ha sostenuto il grave malfunzionamento



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.7628

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

WEB www.assemblea.emr.it/corecom

degli apparati e della linea Vodafone, soprattutto per quanto riguarda la gestione degli impianti di sicurezza, dall'altro ha eccepito l'erroneità delle fatture emesse da parte di Vodafone - rilevando che a fronte di un accordo commerciale che prevedeva *il pagamento di euro 134,00 per 4 supermercati a fattura, veniva invece puntualmente fatturato per uno di questi il pagamento di euro 520,00*".

In merito all'asserita erronea fatturazione, si rileva anzitutto che, dal momento in cui agli atti non si rinviene il contratto né alcun documento atto a provare quanto pattuito tra le parti, l'istante non risulta aver assolto l'onere probatorio di cui all'art. 2697, comma 1, cod. civ. "*Chi vuol far valere un diritto in giudizio deve provare i fatti che ne costituiscono il fondamento*".

Dalla documentazione prodotta agli atti non risulta, poi, alcuna contestazione o reclamo da parte dell'utente a Vodafone sia in ordine agli importi addebitati sia in ordine all'asserito malfunzionamento. Si richiama sul punto quanto esposto al precedente punto a) in merito alla funzione del reclamo e al relativo conforme orientamento dell'Autorità Garante. Si aggiunga che l'istante non risulta, inoltre, aver depositato alcuna documentazione da cui possa rilevarsi l'asserita interruzione del contratto.

Si considera, inoltre, quanto previsto dalle condizioni generali di contratto, secondo cui i reclami in merito agli importi indicati nel conto telefonico devono essere inoltrati a Vodafone entro e non oltre 45 giorni dalla data di ricezione del conto stesso; in difetto, le fatture si intendono accettate per l'intero importo.

Si riporta, infine, quanto previsto dalle Linee Guida al punto III.4.2., per cui "*nella procedura di definizione valgono le regole ordinarie sulla ripartizione dell'onere della prova fra le parti previste dal codice civile ed applicabili al rito ordinario. Ne consegue che, trattandosi nella maggior parte dei casi di fattispecie inerenti a rapporti contrattuali, la norma di riferimento sarà sempre quella di cui all'art. 1218 cod. civ., secondo cui il debitore che non esegue esattamente la prestazione dovuta è tenuto al risarcimento del danno, se non prova che l'inadempimento o il ritardo è stato determinato da impossibilità della prestazione derivante da causa a lui non imputabile. In base alla consolidata interpretazione giurisprudenziale di tale articolo, quindi, il creditore della prestazione, tipicamente l'utente, dovrà limitarsi a dedurre l'esistenza del contratto tra le parti ed il suo contenuto, mentre il debitore della prestazione, cioè l'operatore, dovrà fornire la prova*



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.7628

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

WEB www.assemblea.emr.it/corecom

del proprio adempimento, perché, in mancanza, l'inadempimento o l'inesatto adempimento denunciati saranno confermati".

Ebbene, nel caso in esame l'operatore rileva come, alla luce delle fatture emesse e prodotte agli atti, nessuna anomalia è stata riscontrata nella fornitura dei servizi e nell'applicazione del contratto sottoscritto. L'istante, al contrario, non assolve al proprio onere probatorio. Egli non produce infatti alcuna prova a supporto di quanto richiesto non risultando alcun reclamo presentato all'operatore circa l'importo debitorio o all'asserito malfunzionamento degli apparati e della linea e non allegando il contratto stipulato, circostanza tale da non consentire una chiara ricostruzione dei fatti ed una conseguente ed eventuale imputazione di responsabilità a carico dell'operatore coinvolto. Giova ricordare quanto ha stabilito l'Autorità Garante in materia di onere della prova, per cui *"la domanda dell'utente dovrebbe essere rigettata nel merito, qualora lo stesso non adempia l'onere probatorio su di lui incombente"* (ex multis, Delibere Agcom nn. 70/12 e n. 91/15/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 di 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

Il Presidente

Dott. Stefano Cuppi



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.7628

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

WEB www.assemblea.emr.it/corecom