

Protocollo: vedi *segnatura.XML*

| | |
|-------------|-----------------|
| TITOLO | 2015.1.10.4. |
| | 2018.1.10.21.96 |
| LEGISLATURA | X |

Il giorno 18 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. 664/06/CONS;

Viste le Delibere Corecom FVG n. 27/2015 e n. 30/2015 e Corecom Emilia-Romagna n. 326/2018;

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



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

Visti gli atti del procedimento;

Viste la relazione e la proposta di decisione della Responsabile del Servizio dr.ssa Rita Filippini.
[NP.2018.2890]

Udita l'illustrazione svolta nella seduta del 18 dicembre 2018;

CONSIDERATO QUANTO SEGUE

1. La posizione dell'istante

A seguito dell'udienza di conciliazione, tenutasi in data 07/12/2017 nei confronti di Vodafone Italia X (di seguito, Vodafone), l'utente ha presentato istanza di definizione (prot. AL.2018.6333 del 25/01/2018) lamentando come a seguito dell'attivazione del piano sottoscritto con Vodafone, non sia mai riuscito ad utilizzare le apparecchiature stante l'incompatibilità fra la centralina digitale e la Vodafone station. Infatti:

- in data 21/11/2016 un tecnico Vodafone provvedeva ad installare l'apparato in questione e constatava l'impossibilità di utilizzare il servizio per incompatibilità tecniche si provvedeva, in accordo con lo stesso, ad annullare l'ordine ed interrompere la portabilità dei numeri fissi 0421XXXX04 e 0521XXXX07;
- vista l'impossibilità di potere usufruire del proprio abbonamento, recedeva dal contratto sottoscritto;
- a causa di disguidi tecnici conseguenti al mancato funzionamento della Vodafone station dal 28/11/2018 non era possibile utilizzare la fonia in ingresso. Ciò ha determinato ingenti perdite economiche oltre che innumerevoli disservizi dovuti alla necessità di ritornare al precedente gestore;
- Vodafone non ha mai fornito il servizio e nonostante questo, sono pervenute delle richieste di saldo di fatture per il servizio fornito che non risultano dovute.

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

- a) lo storno delle fatture insolute;
- b) un equo indennizzo quantificabile in Euro 1.500 a causa dei disservizi e disagi patiti;
- c) la regolarizzazione della posizione amministrativa e cessazione delle richieste di saldo.



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

2. La posizione dell'operatore

L'operatore Vodafone, con propria memoria difensiva eccepisce in via preliminare l'inammissibilità e l'improcedibilità di eventuali richieste formulate in sede di conciliazione (modulo UG) che non siano coincidenti con quelle avanzate nell'istanza di definizione (modulo GU14), chiedendo al Corecom di verificarne la coincidenza.

Nel merito, Vodafone eccepisce che in data 28/11/2016 venivano attivate le linee fisse associate al link 5325382 ed alla sim 349XXX348, con il profilo tariffario "ebox office". Stante l'incompatibilità della centralina Tim presente con gli apparati Vodafone, i prodotti in oggetto venivano regolarmente disattivati senza costi a carico dell'istante.

Vodafone inoltre, sottolinea che, pur non avendo ricevuto alcun reclamo/richieste di disdetta circa le numerazioni mobili 349XXX7669 e 345XXX3761, collegate al contratto stipulato dall'istante, le relative fatture non venivano saldate nonostante le utenze risultassero regolarmente utilizzate. Infine, precisa che sotto il profilo amministrativo e contabile l'utente è attualmente disattivo e risulta essere tuttora presente un insoluto di euro 1.542,97.

L'operatore chiede quindi il rigetto delle richieste di parte attrice.

3. Motivazione della decisione

Le richieste preliminari di Vodafone, relativamente alle eccezioni di inammissibilità e improcedibilità, non meritano accoglimento. Si evidenzia al proposito quanto disposto dal § III.1.2. delle Linee guida per cui si deve "verificare che l'oggetto della richiesta di definizione sia lo stesso già sottoposto al tentativo di conciliazione il che 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". Pertanto, dato la sostanziale omogeneità delle richieste formulate nel modulo UG rispetto a quelle contenute nel modulo GU14, esse possono essere senz'altro esaminate, nel limite in cui sono riproposte in questa sede.

Tanto premesso, alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte attrice devono essere respinte.



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

a) La richiesta sub a) di parte istante relativa allo storno delle fatture insolte non può essere accolta in quanto, l'operatore ha affermato – senza contestazione sul punto – che a seguito dell'accertato mancato funzionamento della Vodafone station i relativi servizi sono stati disattivati senza costi per l'utente. E, infatti, nelle fatture contestate dall'utente AH04869641 (per il periodo tra il 20/01/2017 - 16/03/2017); AH01309536 (per il periodo 25/11/2016 – 19/01/2017); AH18873044 del 29 novembre 2016 non sono presenti costi relativi al servizio di telefonia fissa/internet connessi alla Vodafone station, ma solo costi per il pacchetto di servizi denominato "ebox office+" e per le ricariche automatiche delle SIM con numero 349XXX7669 e 345XXX3761, collegate al contratto stipulato dall'istante. Peraltro, rispetto a tale contratto:

- non può essere effettuato alcun ulteriore controllo in quanto non risulta prodotto in giudizio né dalla parte istante né dall'operatore;
- non vi è alcun riscontro che l'utente abbia dato disdetta all'operatore dei servizi in esso previsti in epoca antecedente all'emissione delle fatture di cui si chiede lo storno.

La richiesta di stralcio, pertanto, non può essere accolta in quanto l'Autorità ha affermato che l'utente, pur in pendenza di definizione della procedura di reclamo, «è comunque tenuto al pagamento degli importi che non sono oggetto di contestazione» (AGCOM delibera 664/06/CONS).

b) La richiesta sub b) di indennizzo per disservizio non può essere accolta in quanto nell'istanza di definizione, nel reclamo del 27/12/2016, in quello successivo del 7/2/2017 e nella diffida del 14/3/2017 allegati al modulo G14 l'utente non ha mai indicato un termine finale al quale poter fare riferimento per individuare l'intervallo temporale nel corso del quale non ha potuto fruire regolarmente del servizio voce/internet a partire dall'attivazione da parte di Vodafone del link 5325382 (che coincide con la data nella quale l'istante lamenta l'inizio del disservizio), ossia il 28/11/2016.

L'istante, infatti, non ha prodotto copia né del recesso del 21/11/2016 (citato nel modulo GU14) né, tantomeno, del verbale di mancata installazione della Vodafone station per incompatibilità tecnica del 21/11/2016 e nel quale sarebbe contenuto l'ordine di annullare



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

l'operazione di passaggio a Vodafone dal precedente gestore (citati nel reclamo del 27/12/2016).

Così facendo, l'istante è venuto meno all'onere probatorio che gli incombe ai sensi dell'art. 2697, comma 1 cod. civ. ove si prevede che «“Chi vuol far valere un diritto in giudizio deve provare i fatti che ne costituiscono il fondamento”». Tale onere probatorio non risulta assolto da parte dell'istante, il quale non ha neppure allegato il contratto stipulato col gestore subentrato a Vodafone nell'erogazione dei servizi in questione, né fattura alcuna che documenti l'esistenza di tale rapporto e i relativi costi. Ciò non consente una chiara ricostruzione dei fatti ed una conseguente ed eventuale imputazione di responsabilità a carico dell'operatore coinvolto. Manca, in altri termini, qualunque tipo di documentazione a supporto di quanto affermato e richiesto, indispensabile, si ribadisce, ai fini della risoluzione della vertenza de quo (al riguardo, si vedano, tra le altre: delibere Corecom FVG n. 27/2015 e n. 30/2015; Corecom Emilia-Romagna delibera n. 326/2018).

- c) Le richieste sub c) di regolarizzazione della posizione amministrativa e cessazione delle richieste di saldo da parte dell'operatore delle fatture rimaste insolte non possono essere accolte in quanto sono volte ad ottenere un *facere* che non rientra nel contenuto c.d. vincolato del provvedimento di definizione, così come previsto dall'art. 19, comma 4, del Regolamento ai sensi del quale: “L'Autorità, con il provvedimento che definisce la controversia, ove riscontri la fondatezza dell'istanza, può condannare l'operatore ad effettuare rimborsi di somme risultate non dovute o al pagamento di indennizzi nei casi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, nonché nei casi individuati dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità”.

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

1. Respinge integralmente l'istanza dello Studio Tecnico XXX nei confronti della società Vodafone Italia X per le motivazioni di cui in premessa.



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 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