

Protocollo: vedi *segnatura.XML*

TITOLO	2015.1.10.4.1
	2016.1.10.21.77
LEGISLATURA	X

Il giorno 13 marzo 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. 3/11/CIR, n. 34/12/CIR e n. 38/12/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 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.2018.522);

Udita l'illustrazione svolta nella seduta del 13 marzo 2018;



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)

## CONSIDERATO QUANTO SEGUE

### 1. La posizione dell'istante

L'istante, titolare di un'utenza business fissa e ADSL, lamenta nei confronti della società Vodafone Italia X (di seguito Vodafone) la fatturazione di importi non dovuti relativi a traffico voce. Tali importi dovevano essere ricompresi nel canone contrattuale *all inclusive* e non dare vita ad ulteriori voci di costo.

In particolare nell'istanza introduttiva del procedimento l'istante ha dichiarato quanto segue:

- che sono stati inviati una serie di reclami di contestazione delle fatture;
- che, a fronte dei reclami, l'operatore ha costantemente risposto di mettersi in contatto con l'agenzia di riferimento, non risolvendo la questione.

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

- a) il rimborso dei costi addebitati per la telefonia fissa;
- b) il risarcimento danni subiti.

### 2. La posizione degli operatori

L'operatore, difendendo la correttezza del proprio operato, lamenta in primo luogo l'assoluta vaghezza delle allegazioni di parte istante, non supportate da alcuna evidenza probatoria. La sollevata eccezione di scorretta applicazione del piano tariffario concordato non risulta comprovata da nulla, nemmeno dall'indicazione delle fatture controverse.

Sottolinea poi come, in spirito meramente, abbia provveduto all'accredito di Euro 135,19 nella fattura n. AF09813412 e che sotto un profilo amministrativo e contabile non risultino attualmente insoluti.

### 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) La domanda a) deve essere respinta.

L'utente lamenta l'errata fatturazione di importi relativi al traffico voce sulla propria linea fissa di natura business, tali importi risulterebbero dunque non dovuti in quanto il contratto prevede un piano tariffario *all inclusive*. L'Autorità Garante ha più volte espresso il proprio orientamento sul punto: *"qualora dalla documentazione prodotta agli atti non emergano elementi probanti e circostanziati, tali da rendere condivisibili le asserzioni mosse da parte istante circa il malfunzionamento dell'utenza, non è possibile accogliere la domanda formulata dall'istante. Invero, in assenza di riferimenti dettagliati, l'impossibilità di*



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)

*accertare l'an, il quomodo ed il quantum del verificarsi del malfunzionamento non consente in questa sede una valutazione adeguata in ordine alla liquidazione di un congruo indennizzo.” (delibera Agcom n. 3/11/CIR a cui sono conformi, ex multis, le delibere di cui ai nn. 34/12/CIR e 38/12/CIR).*

In particolare, nel caso di specie, occorre rilevare che l'istante non ha prodotto né tantomeno indicato quali fossero le fatture contenenti gli importi contestati, né in sede di GU14 né in sede di reclamo. Non è data traccia della data di stipulazione del contratto né degli accordi economici in esso contenuti. Nello specifico l'istante produce esclusivamente il reclamo trasmesso in data 14.07.2014, generico nel contenuto, in quanto non indica alcuna cifra fatturata oggetto di contestazione specifica e documentazione amministrativa (visura camerale) Non è dunque possibile individuare compiutamente il l'an, il quomodo e il quantum della domanda e pertanto la stessa deve essere respinta, anche in virtù del principio espresso da codesto Corecom, secondo cui l'istante è tenuto ad *“adempiere quanto meno all'obbligo di dedurre, con un minimo grado di precisione, quali siano i motivi alla base della propria richiesta* (delibera Corecom Emilia Romagna n. 57/14);

B) la domanda b) deve essere respinta. Pur volendo interpretare la richiesta di “danni subiti” quale riconoscimento di indennizzi, la stessa non può essere accolta a seguito del rigetto della domanda principale riguardante la contestazione sul contratto.

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. Rigetta integralmente l'istanza della Società 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*

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)