

Protocollo: vedi *segnatura.XML*

TITOLO	2015.1.10.4.1
	2016.1.10.21.89
LEGISLATURA	X

Il giorno 30 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

e-mail 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*";

Vista la sentenza della Corte di Cassazione n. 10313/2004;

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 n. 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. 38/12/CIR;

Viste le delibere del Corecom Emilia-Romagna n. 12/11; Corecom Lazio n. 22/10, n. 30/10 e n. 40/10;

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



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

e-mail corecom@regione.emilia-romagna.it - PEC corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it

WEB www.assemblea.emr.it/corecom

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;

Viste la relazione e la proposta di decisione della Responsabile del Servizio dr.ssa Rita Filippini (NP.2018.692);

Udita l'illustrazione svolta nella seduta del 30 marzo 2018;

CONSIDERATO QUANTO SEGUE

1. La posizione dell'istante

L'istante, titolare di un contratto business, lamenta l'applicazione di importi eccedenti la misura di quanto contrattualmente stabilito ad opera della società Vodafone Italia X (di seguito anche Vodafone).

In particolare, nell'istanza introduttiva del procedimento e nel corso dell'audizione, l'istante ha dichiarato quanto segue:

- che sono stati ripetutamente fatturati importi eccessivi rispetto a quelli contrattualmente previsti;
- che all'interno dell'azienda i cellulari non avevano adeguata ricezione e che il tecnico Vodafone raccomandava l'installazione di una antenna per la diffusione del segnale a cura e spese dell'istante.

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

- a) annullamento delle fatture emesse da Vodafone;
- b) indennizzi come da Carta di Servizio.

2. La posizione dell'operatore

L'operatore ritenendo infondate in fatto e in diritto le doglianze di parte istante, precisa quanto segue: in relazione alle contestate fatture di importo superiore rispetto a quanto contrattualmente pattuito, specifica che gli importi eccedenti si riferiscono a terminali collegati al contratto, come da schermata in atti.

L'operatore evidenzia poi come manchino reclami per iscritto avverso predette fatture, fatto che ha impedito ogni eventuale intervento a tutela dell'utente oltre ad aver conseguentemente



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

e-mail corecom@regione.emilia-romagna.it - PEC corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it

WEB www.assemblea.emr.it/corecom

prodotto la totale accettazione delle fatture stesse. Si rammenta inoltre che in caso di mancata contestazione per iscritto è possibile per l'operatore ricostruire solamente i sei mesi precedenti il reclamo.

Con riguardo alla situazione amministrativa e contabile si specifica l'istante risulta debitore di Euro 5.576,91.

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 di cui al punto a) viene respinta.

Occorre primariamente rilevare che in caso di contestazione di quanto fatturato la presente Autorità ha un orientamento costante secondo il quale *"sussiste in capo all'operatore l'onere di provare l'esattezza dei dati posti a base della fattura nel caso di contestazione del suo ammontare (cfr. Cass. N. 10313/2004)"* (Corecom Emilia-Romagna delibera n. 12/11) e che *"deve essere accolta l'istanza di rimborso avanzata dall'utente qualora l'operatore non abbia dimostrato la correttezza degli addebiti fatturati"* (Corecom Lazio delibera n. 22/10; conformi Corecom Lazio delibere nn. 30/10 e 40/10).

Nel caso di specie l'istante chiede un rimborso generico di tutte le fatture emesse dall'operatore, asserendo che le stesse riportino valori maggiorati rispetto a quanto contrattualmente previsto: non viene indicato il numero delle fatture contestate, né gli importi (neppure dell'unica fattura allegata la n. AE07135932), né il periodo in cui le stesse sono state emesse.

L'operatore si difende sul punto rilevando, in primo luogo, che le fatture emesse sono conformi a quanto pattuito contrattualmente e che i costi ulteriori che sono stati addebitati sono dovuti ad altri terminali collegati al contratto, allegando le schermate relative. Sul punto l'istante non replica, anche a fronte della produzione da parte dell'operatore dei documenti contabili.

Ulteriore elemento che deve essere considerato lo ritroviamo nell'assoluta assenza di reclami per iscritto e/o contestazioni puntuali delle fatture *de qua*.

Nulla pertanto può essere imputato all'operatore, il cui onere probatorio risulta assolto. Si ricorda infatti che l'orientamento fornito dall'Autorità Garante in materia di onere probatorio non esclude totalmente l'onere stesso in capo all'istante e che *"qualora dalla documentazione*



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

e-mail corecom@regione.emilia-romagna.it - PEC corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it

WEB www.assemblea.emr.it/corecom

prodotta agli atti non emergano elementi probanti e circostanziati, tali da rendere condivisibili le asserzioni mosse dalla parte istante circa il disservizio, non è possibile accogliere la domanda formulata dall'istante" (AGCOM delibera 38/12/CIR).

B) La domanda di cui al punto b) viene respinta.

Nulla dovuto a titolo di indennizzi non essendo formulate richieste specifiche, non essendoci reclami in atti e non avendosi prova od evidenza di eventuali disservizi subiti.

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 le domande della società 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

e-mail corecom@regione.emilia-romagna.it - PEC corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it

WEB www.assemblea.emr.it/corecom