

Protocollo: vedi *segnatura.XML*

| | |
|-------------|------------------|
| TITOLO | 2015.1.10.4.1 |
| | 2016.1.10.21.381 |
| 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*";

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";

Viste le delibere Agcom n. 3/11/CIR, n. 50/11/CIR, n. 14/12/CIR, n. 24/12/CIR, n. 28/12/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 delle Regione Emilia-Romagna, dalla Presidente del Comitato regionale per le comunicazioni Emilia-Romagna;



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

Visti gli atti del procedimento;

Viste la relazione e la proposta di decisione della Responsabile del Servizio dr.ssa Rita Filippini (NP.2018.695);

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

CONSIDERATO QUANTO SEGUE

1. La posizione dell'istante

L'istante ha lamentato la fornitura di prodotti e servizi non richiesti, modifiche contrattuali e costi per recesso non giustificate nei confronti della società Vodafone Italia X (di seguito Vodafone). In particolare, nell'istanza introduttiva del procedimento, l'istante ha dichiarato quanto segue:

- che nel mese di agosto 2015 sottoscriveva un contratto con l'offerta che prevedeva un costo mensile di Euro 150,00, comprendente l'utenza XXX770 con un Piano Extra 4 Giga denominato Zero Easys, un'utenza XXX435 con un Piano Relax+Ultra Broadband e internet Adsl sull'utenza fissa XXX277;
- che, in seguito, si presentava un corriere per la consegna di una Vodafone Station e un cellulare mai richiesti;
- che notava già dalla prima fattura importi non coerenti con quanto sottoscritto e di molto maggiori;
- inoltre aggiunge che era stata attivata la linea fissa XXX272 mai richiesta;
- che, in base a tutto quanto sopra esposto, decideva quindi di disdire il contratto.

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

- a) l'indennizzo per attivazione servizi mai richiesti (utenza XXX272);
- b) l'indennizzo per pricing errato;
- c) l'indennizzo per disagi subiti;
- d) lo storno dell'intera posizione debitoria.

2. La posizione dell'operatore

L'operatore sostiene la correttezza del proprio operato e di aver correttamente applicato quanto previsto nella proposta di abbonamento sottoscritta.



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

Sottolinea inoltre che le fatture emesse non sono state superiori ai 150,00 Euro preventivati e che il cliente ha ommesso di pagare integralmente le stesse, residuando un insoluto di Euro 1.157,76 pur avendo fruito costantemente dei servizi erogati.

Per quanto riguarda l'utenza XXX272 rileva di non aver mai ricevuto alcun disconoscimento in merito e quindi di non essere stato messo nelle condizioni di operare alcun controllo o istruttoria al riguardo, sottolineando che tale numerazione non compare nelle fatture.

Ne deriva l'infondatezza di ogni richiesta anche risarcitoria di danno, espressamente esclusa dalla normativa Agcom e delle richieste avanzate a titolo di indennizzo.

3. Motivazione della decisione

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

A. Le domande a) b) e d), sono trattate congiuntamente poiché correlate e devono essere rigettate. L'istanza infatti risulta generica; si ricorda infatti che sull'utente incombe un preciso onere di allegazione rispetto agli stessi, che non è stato assolto e deduzione con un minimo di precisione dei fatti oggetto di doglianza, sul punto: *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* (delibera Corecom Emilia-Romagna n. 57/14). L'istante produce copia del contratto e copia di parte di una fattura dell'operatore Wind (non Vodafone) il cui importo è di Euro 151,06. Produce poi una fattura Vodafone, n. AF17135344, in cui compaiono gli importi per risoluzione anticipata del contratto. Non produce alcuna fattura in corso di contratto in cui si possa verificare effettivamente la discrasia lamentata. Non risulta, inoltre, depositato in atti alcun reclamo scritto inoltrato al gestore, né alcun riferimento temporale di altri ed eventuali reclami telefonici, né la richiesta di recesso. Nella fattispecie l'utente, pur lamentando disservizi considerevoli relativamente ad una fatturazione errata e ad una numerazione non richiesta, omette totalmente di indicare le eventuali segnalazioni per comunicare tali problemi, ed inoltre dalle fatture che allega non si evince la numerazione XXX272 ma, a contrario, il codice di migrazione rilasciato dall'operatore in fattura è relativo alla numerazione XXX277, che l'istante conferma come propria. In mancanza di tali allegazioni, quanto dedotto dall'utente resta una



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

mera affermazione generica, non idonea a sostenere l'addebito di una responsabilità nei confronti dell'operatore. In assenza di riferimenti dettagliati, infatti, l'impossibilità di accertare l'"an", il "quomodo" ed il "quantum" del verificarsi dei disservizi lamentati, non consente una valutazione adeguata di quanto lamentato dall'Istante (Agcom, delibere nn. 3/11/CIR, 50/11/CIR, 14/12/CIR, 24/12/CIR, 28/12/CIR, 34/12/CIR, 38/12/CIR).

B. La domanda c) deve essere rigettata in quanto generica e volta ad ottenere il riconoscimento di un indennizzo non previsto dal regolamento indennizzi.

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.

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