

Protocollo: vedi *segnatura.XML*

TITOLO	2015.1.10.4.1
	2018.1.10.21.498
LEGISLATURA	X

Il giorno 24 gennaio 2019 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
MARIA GIOVANNA ADDARIO	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";

Viste le Delibere Corecom Lombardia n. 7/12 e Corecom Emilia-Romagna nn. 15/2010, 1/2011, 8/2011, 4/2012, 57/2014, 7/2017, 99/2017, 100/2017, 107/2017, 116/2017 nonché la Determina Corecom Emilia-Romagna 27/2017;

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;

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



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

dell'Autorità per le garanzie nelle Comunicazioni, dal Presidente delle Regione Emilia - Romagna, dalla Presidente del Comitato regionale per 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.2019.214);

Udita l'illustrazione svolta nella seduta del 24 gennaio 2019;

CONSIDERATO QUANTO SEGUE

1. La posizione dell'istante

A seguito dell'udienza di conciliazione, tenutasi in data 28/06/2018 nei confronti di Vodafone Italia X (di seguito, Vodafone), l'utente ha presentato istanza di definizione prot. AL/2018/41875 del 12/07/2018 lamentando che:

- a) in data 20/05/2017 veniva attivata da parte di Vodafone una nuova linea telefonica, anche se l'istante aveva chiesto un cambio di piano tariffario e non l'attivazione di una nuova linea;
- b) il piano concordato prevedeva un costo mensile di Euro 24,90;
- c) l'istante, pur non ricevendo alcuna fattura cartacea, si vedeva addebitare sul proprio conto corrente bancario, da parte di Vodafone, la somma complessiva di Euro 604,47, relativa al periodo compreso tra il 20/05/2017 e il 10/03/2018 (data di disattivazione);

In base a tali premesse, in sede di GU14 l'utente ha richiesto che:

- a) venga applicato il piano tariffario concordato di Euro 24,90 mensili, per il periodo effettivo dal 20/05/2017 al 10/03/2018 (circa 10 mesi per una spesa di Euro 250,00);
- b) vengano restituite le somme pagate in eccedenza;
- c) vengano stornate le fatture successive al 10/03/2018;
- d) venga riconosciuto un indennizzo per il disagio provocato.



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 Vodafone

L'operatore Vodafone Italia, con propria memoria difensiva, in via preliminare eccepisce l'inammissibilità e l'improcedibilità delle richieste formulate in sede di definizione che non coincidano con quelle avanzate nell'istanza di conciliazione.

Nel merito, rileva che l'utente, precedentemente attivo con il piano "Super adsl Family Plus" per l'utenza 0536XXX53, ha attivato la promozione "Vodafone telefono fisso" per la risorsa 0536XXX873 oltre alla sim 349XXX473.

Viene inoltre contestato che l'utente non ha inoltrato all'operatore alcun reclamo scritto e, infine, con riferimento alle fatture contestate, si osserva che ai sensi delle condizioni generali di contratto ogni richiesta deve avvenire entro 45 giorni dell'emissione della fattura contestata.

L'operatore infine, eccepisce come l'istante non abbia fornito alcuna prova a sostegno delle proprie ragioni, che possa comportare una dichiarazione di responsabilità in capo a Vodafone.

Sotto il profilo amministrativo e contabile l'operatore precisa che l'utente è attualmente disattivo e risulta presente un insoluto di Euro 361,55.

Chiede pertanto l'integrale rigetto delle domande dell'istante.

3. Motivazione della decisione

Tanto premesso, alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste dell'istante non possono essere accolte.

- a) La richiesta sub a) di applicazione del piano tariffario (asseritamente) concordato tra l'istante e l'operatore non può essere accolta in quanto la richiesta è volta ad ottenere un favore 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".
- b) Le richieste di storno sub b) e sub c) possono essere trattate congiuntamente. Dette domande, infatti, si fondano tutte sull'affermazione dell'istante di aver chiesto un cambio



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

di piano tariffario e non l'attivazione di una nuova linea e di avere concordato un costo mensile per i servizi richiesti di Euro 24,90.

Tali circostanze, tuttavia, non sono supportate da idoneo riscontro documentale, così che la pretese dell'attore risultano sfordite del necessario supporto probatorio. Infatti, quanto depositato da parte istante a riprova delle condizioni asseritamente concordate con Vodafone (ovvero la scansione di un documento non intestato all'istante, scritto a penna su carta intestata "iThink Store Vodafone Maranello" di Mannelli e Ascari, con sigla illeggibile in calce) non risulta essere idoneo a riscontrare quanto affermato dall'utente. Inoltre, quanto alla documentazione bancaria che, secondo l'utente, documenterebbe gli addebiti operati ingiustamente da Vodafone sul C/C dell'istante (145,86 in data 18/7/2017 e 400,77 in data 12/09/2017), si rileva come la descrizione dell'operazione "addebito preautorizzato" senza ulteriori specifiche non consenta di ritenerle riconducibili al rapporto in contestazione. A ciò si aggiunga che quanto affermato dell'istante è contestato da Vodafone che, nella propria memoria difensiva, precisa come già nella nota inviata dall'utente il 05/02/2018 in riscontro a reclamo del 29/01/2018 abbia precisato che l'utente:

- era attivo con il piano "Super adsl Family Plus" per l'utenza 0536XXXX53, disattivata a seguito di richiesta del Cliente in data 20/05/2017;
- ha attivato la promozione "Vodafone telefono fisso" per la risorsa 0536XXXX873;
- ha attivato il contratto dati "Internet Abbonamento" sulla sim 349XXXX473.

Tale ricostruzione del rapporto contrattuale offerta dell'operatore non è contestata dall'istante e, pertanto, deve considerarsi accettata. Per giurisprudenza costante, infatti, ove una parte nulla replichi nel merito su quanto dedotto da altra parte, trova applicazione il principio di non contestazione di cui all'art. 115 c.p.c., laddove è previsto che "il giudice deve porre a fondamento della decisione [...] i fatti non specificamente contestati dalla parte costituita", di cui sia l'Autorità che i Corecom fanno costante applicazione (si vedano ex multis le delibere Corecom Lombardia n. 7/12 e Corecom Emilia-Romagna nn. 15/10, 1/11, 8/11, 4/12 e 7/17).

Deve quindi concludersi per il rigetto delle domande in esame non essendo possibile rinvenire – sulla base della documentazione depositata in atti – un comportamento



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

scorretto o un inadempimento dell'operatore. Sul punto, infatti, 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). A fronte di un'istanza generica e approssimativa dell'istante, qualora nessuna delle due parti fornisca chiarimenti e/o documentazione (omettendo quindi di evadere le specifiche richieste istruttorie formulate dal responsabile del procedimento), deve concludersi per il rigetto dell'istanza (Corecom E.R. Determina 27/2017, Delibera 99/2017, Delibera 107/2017, Delibera 116/2017).

- c) Per le medesime ragioni anche la richiesta formulata sub d) per l'indennizzo dei disagi subiti non può essere accolta, in quanto indeterminata e generica (Corecom E.R. Delibera 100/2017).

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 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

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