

Protocollo: vedi *segnatura.XML*

TITOLO	2015.1.10.4
	2017.1.10.340
LEGISLATURA	X

Il giorno 24.01.2019 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";

Vista la delibera Agcom n. 276/13/CONS (Linee guida);

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 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;



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

Viste la relazione e la proposta di decisione della Responsabile del Servizio dr.ssa Rita Filippini (NP.2019.216);

Udita l'illustrazione svolta nella seduta del 24.01.2019;

CONSIDERATO QUANTO SEGUE

1. La posizione dell'istante

L'istante lamenta il seguente problema (fatturazioni contestate/guasti e malfunzionamenti del servizio) nei confronti di Vodafone Italia X (di seguito Vodafone), dichiarando, nell'istanza introduttiva del procedimento (depositata in data 31.07.2017; l'udienza di conciliazione si è svolta in sede paritetica in data 16.05.2017), quanto segue.

L'istante sottoscrive un contratto per l'attivazione degli abbonamenti "Relax Casa Edition" e "Super Adsl", rispettivamente, sulle utenze di linea fissa n. XXXXXX395 e di linea mobile n. XXXXXXX231.

In realtà, i servizi voce ed internet non funzionano correttamente, ragion per la quale nel maggio 2016 presenta richiesta di migrazione delle utenze interessate verso Tim.

Nonostante i disservizi Vodafone continua, però, ad emettere fatture.

Risulta agli atti reclamo inoltrato tramite Federconsumatori MO in data 29.12.2016, cui Vodafone fornisce riscontro in data 09.01.2017, precisando che:

- il termine massimo per l'invio dei reclami avverso conti telefonici è 45 gg. dal ricevimento della fattura, con l'indicazione delle voci e degli importi contestati, così come previsto dalle Condizioni Generali di Contratto;
- a seguito di verifiche, non sono emersi errori procedurali e di tariffazione riconducibili alla situazione descritta;
- il contratto Super adsl con numero fisso associato XXXXXX395 risulta disattivato per passaggio ad altro operatore in data 25.03.2016, mentre il contratto Relax casa edition con offerta terminale risulta disattivato per esportazione del numero XXXXXXX231 in data 25.05.2016;



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

- la disattivazione dei due contratti giustifica i costi di recesso anticipato e l'addebito in unica soluzione delle rate del costo di attivazione dell'offerta casa e dell'offerta terminale.

Tanto premesso, l'utente è a chiedere:

- 1) storno somme insolute;
- 2) rimborso somme pagate ingiustamente;
- 3) indennizzo per i disagi subiti.

2. La posizione dell'operatore

Vodafone, con memoria in data 14.11.2017, in merito alla vicenda in esame, evidenzia quanto segue.

Rileva, in merito alla ricostruzione dei fatti eseguita dalla controparte nonché alle richieste dalla stessa avanzate, la carenza di prove concrete a sostegno dell'effettiva sussistenza di responsabilità di Vodafone in relazione all'asserita presenza dei disservizi lamentati.

Ribadisce di avere regolarmente erogato il servizio, come confermato dalla disamina delle fatture allegate alla memoria (e non saldate); in tali documenti contabili, difatti, è palese la fruizione dei servizi voce ed Adsl da parte dell'istante, come confermato dal dettaglio del traffico presente in ogni singola fattura.

Precisa che la fatturazione contestata ed arbitrariamente non pagata risulta essere antecedente alla migrazione in Tim, richiesta nel maggio 2016.

Aggiunge che, a seguito di attenta analisi, la stessa risulta coerente con i piani tariffari sottoscritti dall'istante, oltreché priva di vizi o difformità.

Precisa che la decisione di interrompere del tutto il pagamento delle fatture è assolutamente illegittima ed arbitraria, essendo evidente che l'avvenuta contestazione di disservizi relativi alla linea voce e alla linea Adsl, non può giustificare l'integrale omesso pagamento delle fatture relative agli abbonamenti "Relax Casa Edition" e "Super Adsl", voci non contestate.

Relativamente all'addebito dei costi di attivazione, riporta quanto previsto dall'art. 19 delle Condizioni Generali del Contratto, ai sensi del quale *"Qualora Vodafone offra al Cliente la possibilità di pagare il contributo di attivazione con dilazione di pagamento, il Cliente che, prima*



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

della fine della dilazione di pagamento receda anticipatamente dal contratto o invii disdetta ai sensi del precedente art 7 legge 40/2007, sarà tenuto a corrispondere a Vodafone, in un'unica soluzione, l'eventuale quota parte del contributo di attivazione non ancora corrisposta, oltre alla commissione a titolo di contributo per la disattivazione ed all'eventuale importo forfettario a copertura degli sconti e/o delle promozioni speciali eventualmente fruiti dal Cliente. I medesimi importi dovranno essere corrisposti in caso di risoluzione del Contratto per qualsiasi causa intervenuta", da cui discende che l'utente è altresì tenuto al pagamento delle rate residue, nonché del corrispettivo per il recesso anticipato dall'offerta a rate, in conformità alla normativa applicabile al caso di specie e ciò per aver goduto di agevolazioni tariffarie e offerte promozionali, a parziale integrazione e modifica delle clausole generali del contratto di abbonamento sottoscritto.

Sotto il profilo amministrativo e contabile, precisa infine che l'utente è attualmente disattivo e che risultano tuttora presenti fatture insolute per un importo di euro 925,18.

3. Motivazione della decisione

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, tutte le richieste formulate dalla parte possono essere trattate congiuntamente e non sono accoglibili, come di seguito precisato.

Deve, a tal riguardo, richiamarsi il punto III.4.2. delle Linee guida in materia di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche, approvate con Delibera n. 276/13/CONS dell'11 aprile 2013, ai sensi del quale *"nella procedura di definizione valgono le regole ordinarie sulla ripartizione dell'onere della prova fra le parti previste dal codice civile ed applicabili al rito ordinario. Ne consegue che, trattandosi nella maggior parte dei casi di fattispecie inerenti a rapporti contrattuali, la norma di riferimento sarà sempre quella di cui all'art. 1218 cod. civ., secondo cui il debitore che non esegue esattamente la prestazione dovuta è tenuto al risarcimento del danno, se non prova che l'inadempimento o il ritardo è stato determinato da impossibilità della prestazione derivante da causa a lui non imputabile. In base alla consolidata interpretazione giurisprudenziale di tale articolo, quindi, il creditore della prestazione, tipicamente l'utente, dovrà limitarsi a dedurre l'esistenza del contratto tra le parti*



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

ed il suo contenuto, mentre il debitore della prestazione, cioè l'operatore, dovrà fornire la prova del proprio adempimento, perché, in mancanza, l'inadempimento o l'inesatto adempimento denunciati saranno confermati".

Ebbene, tale onere probatorio non risulta assolto da parte dell'istante.

Vodafone allega le fatture emesse nel periodo in contestazione, le quali dimostrano l'effettuazione di traffico da parte dell'istante.

L'istante, al contrario, lamenta il non corretto funzionamento dei servizi voce e dati e, dunque, l'illegittimità delle fatture emesse da Vodafone e, tuttavia, non produce alcuna prova a supporto di ciò (in ossequio all'art. 2697, comma 1, cod. civ., ai sensi del quale *"Chi vuol far valere un diritto in giudizio deve provare i fatti che ne costituiscono il fondamento"*), circostanza tale da non consentire una chiara ricostruzione dei fatti ed una conseguente imputazione di responsabilità a carico dell'operatore coinvolto.

Per tali ragioni si ribadisce, dunque, la non accoglibilità delle succitate richieste.

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 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

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