

Servizio Comunicazione e assistenza al Co.Re.Com.

**PROCESSI VERBALI DELLE RIUNIONI  
DEL COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI**

**DELIBERAZIONE N. 67 del 5 novembre 2018**

<b>OGGETTO N. 3</b>	Definizione della controversia XXX contro Vodafone Italia XXX
---------------------	---

**Pres.**

**Ass.**

**Presidente:** Marco Mazzoni

X

**Membro:** Maria Mazzoli

X

**Membro:** Stefania Severi

X

**Presidente:** Marco Mazzoni

**Estensore:** Beatrice Cairoli

**Il Verbalizzante:** Monica Cappelli

Servizio Comunicazione e assistenza al Co.Re.Com.

**Definizione della controversia XXX contro Vodafone Italia XXX  
(GU14 N. XXX/2018 )**

**IL CORECOM DELLA REGIONE UMBRIA**

nella riunione del 5 novembre 2018,

**VISTA** la legge 14 novembre 1995, n. 481 *“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 *“Istituzione dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e norme sui sistemi delle Telecomunicazioni e radiotelevisivo”* e, in particolare, l’art. 1, comma 6, lett. a), n. 14 e il comma 13 dello stesso art. 1;

**VISTO** il decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259, recante *“Codice delle comunicazioni elettroniche”*;

**VISTE** la legge regionale 11 gennaio 2000 n. 3 recante *“Norme in materia di comunicazione e di emittenza radiotelevisiva locale e istituzione del Comitato regionale per le comunicazioni”* e la legge regionale 29 dicembre 2014, n. 28, recante *“Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (Co.Re.Com.). Ulteriori modificazioni alla legge regionale 11 gennaio 2000 n.3”*;

**VISTA** la deliberazione del Co.Re.Com. Dell’Umbria n. 7 dell’11 giugno 2015, concernente l’approvazione del *“Regolamento interno e codice etico del Comitato regionale per le comunicazioni (Co.Re.Com.)”*, di cui all’articolo 9 della l.r. n. 28/2015;

**VISTO** l’Accordo Quadro del 28 novembre 2017 tra l’Autorità, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome, di seguito denominato Accordo Quadro 2018, conforme al testo approvato dall’Autorità con delibera n. 395/17/CONS;

**VISTA** la Convenzione per l’esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni di cui all’articolo 3 dell’Accordo quadro tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e il Comitato regionale per le comunicazioni Umbria, in vigore dal 1 gennaio 2018;

**VISTA** la Delibera dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni n. 173/07/CONS e successive modificazioni e integrazioni recante *“Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti”*(di seguito Regolamento);

**VISTA** la Delibera dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni n.276/13/CONS recante *“Approvazione delle linee guida relative all’attribuzione delle deleghe ai Co.Re.Com in materia di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche”*;

**VISTA** la Delibera dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni n. 179/03/CSP recante *“Approvazione della direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni ai sensi dell’art. 1, comma 6, lettera b), numero 2, della L. 31 luglio 1997, n. 249”*;

**VISTA** la Delibera n. 73/11/CONS recante *“Approvazione del regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori ed individuazione delle fattispecie di*

**Servizio Comunicazione e assistenza al Co.Re.Com.**

*indennizzo automatico ai sensi dell'articolo 2, comma 12, lett. g) della legge 14 novembre 1995 n.481" (di seguito Regolamento Indennizzi);*

**VISTA** l'istanza e la documentazione alla medesima allegata del XXX (prot. n. XXX/18), con la quale XXX, residente in XXX, ha chiesto l'intervento del Comitato per le comunicazioni dell'Umbria (di seguito CORECOM) per la definizione della controversia in essere con l'operatore Vodafone Italia XXX;

**VISTI** gli atti del procedimento inerente l'espletato tentativo obbligatorio di conciliazione;

**VISTI** gli atti del presente procedimento;

**VISTA** la relazione del responsabile del procedimento;

**UDITA** la relazione del Consigliere Delegato;

**CONSIDERATO** quanto segue:

**1. La posizione dell'istante**

L'istante, in relazione alla numerazione privata XXX, nei propri scritti rappresenta, in sintesi, quanto segue:

- a) da ottobre gli addebiti non corrispondono ai costi previsti nel contratto stipulato;
- b) le chiamate all'estero addebitate sull'utenza dedotta in controversia non sono state effettuate; per le stesse, è stata sporta denuncia alle autorità competenti;
- c) venivano inoltre effettuati prelievi per servizi a pagamento non richiesti;
- d) venivano infine ricevute chiamate da numerazioni "sospette".

Sulla base di tali premesse, l'istante chiede:

- I) rimborso delle chiamate verso numerazioni estere;
- II) rimborso dei pagamenti eccedenti le somme pattuite;
- III) blocco delle telefonate provenienti da numerazioni "sospette", come da denuncia del 4 luglio 2017.

**2. La posizione dell'operatore**

L'operatore rappresenta in sintesi quanto segue:

- a) la richiesta di risarcimento del danno non è ammissibile in questa sede;
- b) la fatturazione risulta regolare e non emergono errori;
- c) l'utenza ha prodotto regolarmente traffico.

In base a tale rappresentazione, l'operatore chiede il rigetto delle richieste di parte istante.

**3. Risultanze istruttorie e motivi della decisione**

In via preliminare va dichiarata inammissibile la richiesta di cui al punto III), sostanziandosi la stessa in un obbligo di *facere*, ambito che esula dalle competenze del Corecom, giusto il disposto dell'articolo 19, commi 4 e 5 del Regolamento.

Passando al merito, le richieste di parte istante non possono essere accolte per le seguenti motivazioni.

L'istante avanza contestazioni relative alla fatturazione, sia con riguardo all'asserita difformità tra i costi pattuiti e quelli applicati, sia con riferimento al traffico estero, sia in ordine all'attivazione di servizi a pagamento non richiesti, sia in relazione a telefonate provenienti da "numeri sospetti".

Quanto dichiarato, tuttavia, non è sostenuto da alcun corredo documentale, atto a dimostrare la fondatezza delle pretese attoree.

**Servizio Comunicazione e assistenza al Co.Re.Com.**

In punto rilevano le generali regole in materia di onere probatorio circa l'adempimento di obbligazioni, richiamate anche dalla delibera Agcom n. 276/13/CONS, secondo cui l'utente deve dedurre l'esistenza del contratto, mentre l'operatore è tenuto a fornire la prova del proprio adempimento. Pertanto, se è vero che, per andare esente da responsabilità, l'operatore deve dimostrare l'avvenuto esatto adempimento, è pur vero che è l'istante a dover fornire la prova della fonte del diritto vantato, cosa che non è avvenuta nel caso che ci occupa.

In questo caso, l'istante non ha depositato né la copia delle fatture contestate, né la copia del contratto stipulato e del relativo piano tariffario, elementi necessari al fine dei verificare la corrispondenza o meno tra gli importi addebitati ed i costi pattuiti.

In relazione a tanto, si deve evidenziare che l'istante ha formulato una istanza priva di elementi precisi e dettagliati, ed ha prodotto in copia agli atti una scarsa documentazione, dalla quale non emergono elementi probanti e circostanziati tali da rendere condivisibili le doglianze asserite, ma non adeguatamente esplicate dall'istante medesimo in sede di formulario GU14 e di successive memorie difensive, cosicché non è stato possibile ricostruire in modo preciso e circostanziato la questione controversa (conforme Agcom, del. n. 161/16/CIR).

La domanda, pertanto, non può essere accolta.

Nulla può essere disposto in ordine alle spese di procedura a favore dell'istante, dato che non è stata accertata alcuna responsabilità in capo all'operatore.

Udita la relazione

**DELIBERA**

**il rigetto** dell'istanza presentata da XXX, residente in XXX, nei confronti dell'operatore Vodafone Italia XXX, per i motivi sopra indicati.

Spese di procedura compensate.

Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio, in sede di giurisdizione esclusiva, entro sessanta giorni dalla notifica dello medesimo.

La presente delibera è notificata alle parti e pubblicata sui siti *web* del CO.RE.COM e dell'Autorità ([www.agcom.it](http://www.agcom.it)).

IL PRESIDENTE

IL RELATORE

per attestazione di conformità a quanto deliberato

Il Dirigente

(Avv. Rosalba Iannucci)