

Protocollo: vedi segnatura.XML

TITOLO	2015.1.10.4
	2018.1.10.27
LEGISLATURA	X

Il giorno 6 dicembre 2018 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
STEFANO CAVEDAGNA	Componente

Svolge le funzioni di segretario la dott.ssa Rita Filippini.

OGGETTO: DEFINIZIONE CONTROVERSIA XXX / VODAFONE ITALIA X

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);

Vista la delibera Agcom 179/03/CSP;

Viste le delibere Agcom n. 69/11/CIR, n. 100/12/CIR e n. 113/12/CIR;

Viste la determina n. 11/2017 e la delibera n. 48/2018 del Corecom Emilia-Romagna,

Viste le delibere Corecom FVG n. 27/2015 e n. 30/2015;

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;



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

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;

Viste la relazione e la proposta di decisione della Responsabile del Servizio dr.ssa Rita Filippini (NP.2018.2749);

Udita l'illustrazione svolta nella seduta del 6 dicembre 2018;

CONSIDERATO QUANTO SEGUE

1. La posizione dell'istante

L'istante lamenta il seguente problema (fatturazioni contestate/recesso e relativi costi) nei confronti di Vodafone Italia X (di seguito Vodafone), dichiarando, nell'istanza introduttiva del procedimento (depositata in data 29/12/2017; l'udienza di conciliazione si è svolta in data 03/10/2017), quanto segue.

Nel mese di dicembre 2014 stipula un contratto con Vodafone, con piano d'abbonamento in uso come privato (denominato relax) e con appoggio su carta di credito per i pagamenti, avente ad oggetto 1 sim voce e 1 dispositivo Iphone 6 in omaggio.

Qualche mese più tardi, chiede ad una agenzia Vodafone un secondo telefono per l'utilizzo delle proprie utenze (due).

L'operatore conferma la fattibilità dell'operazione, escludendo l'esistenza di vincoli contrattuali tali da comportare il pagamento di penali in successive fatture. Unica condizione: il temporaneo passaggio ad altro operatore della numerazione mobile XXXXXX181 (da sempre posseduta), per poi fare rientro in Vodafone subito dopo.

L'istante riceve, dunque, un Iphone 6 plus (oltre a due Ipad e all'attivazione di una sim voce e di due sim dati) dietro pagamento di una prima rata (delle 30 previste) pari ad euro 99,00.



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

Dopo circa due mesi, tuttavia, gli viene recapitata una fattura (in data 13.03.2015) recante l'importo di circa euro 900,00, imputabile allo scatto di penali per violazione di vincoli contrattuali in essere (di cui in precedenza era stata negata l'esistenza), che paga, onde ottenere la riattivazione della linea.

Contestualmente, si rivolge alla stessa agenzia per ottenere la modifica del contratto in essere, figurando non più come semplice privato, ma come possessore di partita IVA.

Ne consegue:

- una duplicazione di fatturazione collegata allo stesso numero telefonico, ma scaturente da due contratti in essere (il primo, quello ad uso privato, non viene, infatti, chiuso);
- ulteriori penali e spese per recesso anticipato, non esplicitate dall'operatore al momento della sottoscrizione.

In considerazione di tutto ciò, in data 23.08.2016 invia formale disdetta, ignorata da Vodafone, che, infatti, continua ad inviare fatture.

In base a tali premesse, l'utente richiede:

- 1) abbattimento totale di tutte le fatture emesse;
- 2) indennizzo per danni morali e psicologici di euro 3.000,00.

2. La posizione dell'operatore

Vodafone, con memoria in data 03/04/2018, in merito alla stessa vicenda, afferma quanto segue.

Nel mese di dicembre 2014 l'istante sottoscriveva il contratto denominato "RELAX Completo Family Edition", con attivazione dei servizi voce e dati sull'utenza XXXXXXXX181, nonché dell'offerta acquisto a rate di un dispositivo Iphone 6 associato alla detta utenza.

Successivamente, contrariamente a quanto asserito, l'istante decideva di recedere dalla sola offerta di acquisto a rate del dispositivo di cui sopra, e non dall'intero contratto, per poi, contestualmente, aderire all'offerta Business denominata "Zero: Partita IVA Maxi Relax Edition"



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

(con diverso codice cliente), attivata su altra utenza (XXXXXXX098) e comprensiva di ulteriori due sim dati, oltrechè di un dispositivo Apple Iphone 5c e di due dispositivi Apple Ipad Air 2.

Dunque, con fattura del 13.03.2015, all'istante venivano addebitati i costi per recesso anticipato terminale – XXXXXXX181, comprensivi dell'addebito in un'unica soluzione di tutte le residue rate di acquisto del dispositivo Apple Iphone 6.

I detti corrispettivi, in ossequio al disposto di cui all'art. 1 della legge 40/2007, erano correttamente imputati, evidenzia l'operatore, avendo l'istante goduto di agevolazioni tariffarie e offerte promozionali, a parziale integrazione e modifica delle clausole generali del contratto di abbonamento sottoscritto.

Inoltre, nella fattura contestata, venivano addebitati all'istante, oltre ai costi relativi all'abbonamento "RELAX Completo Family Edition", anche quelli relativi al servizio Internet Abbonamento, attivo dal 24.01.2012.

Vodafone rileva, altresì, come, alla luce di tutto ciò, risulti priva di fondamento anche la doglianza relativa alla doppia fatturazione afferente la medesima numerazione (XXXXXXX181), ma scaturente da due distinti contratti recanti differenti codici cliente, dalle fatture emesse con riferimento ai contratti controversi risultando chiaramente l'addebito, in esse, di costi generati da numerazioni e servizi ben distinti.

Ribadisce, dunque, come la fatturazione contestata risulti corretta e congrua con i servizi forniti ed utilizzati dall'istante e come, pertanto, nessuno storno/rimborso debba essere riconosciuto. Pone, quindi, in rilievo come nessun reclamo formale scritto risulti essere pervenuto in relazione alla fatturazione de qua, tenuto conto, inoltre, che le singole fatture emesse possono essere contestate unicamente entro 45 gg. dalla loro emissione, altrimenti devono ritenersi accettate dall'istante, così come effettivamente avvenuto nel caso di specie (Condizioni generali di contratto).

Rileva, poi, l'infondatezza delle domande nel caso di reclami tardivi, richiamando, al riguardo: a) il divieto imposto dall'art. 123, comma 2, del Codice della Privacy di conservare il dettaglio del traffico oltre i sei mesi, comportando una contestazione tardiva, alla luce di ciò, una lesione del diritto di difesa in capo all'operatore; b) l'orientamento espresso da Agcom, in aderenza a quanto previsto dal Codice della Privacy, di limitare le uniche fatture che possono essere prese



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

in considerazione per eventuali controlli/verifiche a quelle emesse negli ultimi sei mesi dalla data di presentazione del reclamo scritto.

Evidenzia, inoltre, come la decisione assunta dall'istante di interrompere del tutto il pagamento delle fatture emesse si configuri come illegittima ed arbitraria, la contestazione di alcune voci soltanto non potendo, comunque, giustificare l'integrale omesso pagamento, a fronte della fruizione anche di servizi voce e dati non oggetto di alcuna contestazione.

Segnala, a tal riguardo, la presenza, sui propri sistemi informatici, di diversi accordi inerenti a piani di rientro per il pagamento di fatture insolute, accettati dall'istante a dimostrazione della debenza delle somme qui contestate.

Rileva, infine, come l'istante non abbia prodotto prove a sostegno delle proprie tesi e richieste e come risulti attualmente disattivo, con un insoluto pari ad euro 897,15 (primo contratto consumer) + euro 2.910,90 (secondo contratto business).

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.

La richiesta di cui al punto 1) (abbattimento totale di tutte le fatture emesse) non è accoglibile. Innanzitutto, non risulta agli atti che l'istante abbia mai inviato reclami a Vodafone relativamente a penali per recesso anticipato e a doppia fatturazione.

Sul punto, deve rilevarsi che l'articolo 1, comma 1, lettera d), allegato A, della delibera 179/03/CSP, definisce il "reclamo" come *"l'istanza con cui l'utente si rivolge direttamente all'organismo di telecomunicazioni per segnalare un disservizio, ovvero una questione attinente l'oggetto, le modalità o i costi della prestazione erogata"*. Ne deriva che il reclamo deve essere inteso come la necessità di mettere il gestore nella possibilità di avere contezza del problema e provvedere alla sua risoluzione. Nel caso di specie, non risulta che il gestore sia stato prontamente informato, nell'arco temporale interessato, dei presunti disservizi lamentati dall'istante. È orientamento costante di Agcom ritenere che l'onere della prova della risoluzione della problematica lamentata ricade sul gestore, ma è inconfutabile che sul cliente incomba



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

l'onere della segnalazione del problema (v. ex multis delibere Agcom n. 69/11/CIR, n. 100/12/CIR, n. 113/12/CIR e conforme orientamento del Corecom Emilia-Romagna, determina n. 11/2017 e delibera n. 48/2018).

Inoltre, ai sensi del 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, *“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 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, Vodafone afferma che l'istante non ha prodotto prove a sostegno delle proprie tesi e richieste.

L'istante, in effetti, sia relativamente alle penali addebitate che alla asserita doppia fatturazione (vicende, tra l'altro, riportate in modo assai sintetico e impreciso), non produce alcuna prova a supporto di quanto affermato e richiesto.

Ai sensi dell'art. 2697, comma 1, cod. civ. *“Chi vuol far valere un diritto in giudizio deve provare i fatti che ne costituiscono il fondamento”*.

Tale onere probatorio, come detto, non risulta assolto da parte dell'istante, il quale non allega neppure i contratti stipulati con Vodafone, circostanza tale da non consentire una chiara ricostruzione dei fatti ed una conseguente ed eventuale imputazione di responsabilità a carico dell'operatore coinvolto.



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

Manca, in altri termini, qualunque tipo di documentazione idonea a supportare quanto affermato e richiesto, indispensabile, si ribadisce, ai fini della risoluzione della vertenza de quo (al riguardo, si vedano, tra le altre: delibere Corecom FVG n. 27/2015 e n. 30/2015).

Per tali ragioni, la suddetta richiesta non può essere accolta.

La richiesta di cui al punto 2) (indennizzo per danni morali e psicologici di euro 3.000,00) non è accoglibile.

Ai sensi del punto III.1.3. delle stesse Linee guida, “sebbene in linea teorica non sia possibile richiedere il risarcimento dei danni, poiché l’Autorità non ha il potere di accertarli e perché l’oggetto della pronuncia riguarda esclusivamente la liquidazione d’indennizzi o il rimborso/storno di somme non dovute, se nell’istanza è formulata esclusivamente una richiesta di risarcimento danni, in applicazione di un criterio di efficienza e ragionevolezza dell’azione, essa può essere interpretata come richiesta di accertamento di un comportamento illegittimo da parte dell’operatore e del conseguente diritto all’indennizzo, a prescindere dal *nomen juris* indicato dalla parte, la quale poi potrà naturalmente rivolgersi all’Autorità ordinaria per ottenere anche la liquidazione dell’eventuale maggior danno”.

Nella fattispecie in esame, non si ravvisano, tuttavia, gli estremi per riconoscere alcuno degli indennizzi di cui all’Allegato A alla Delibera n. 73/11/CONS; ciò alla luce delle stesse argomentazioni sopra riportate e relative al rigetto della richiesta di cui al punto 1).

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 Martone nei confronti di Vodafone Italia X per le motivazioni di cui in premessa.



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 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