

Protocollo: vedi *segnatura.XML*

TITOLO	2015.1.10.4.1
	2016.1.10.21.304
LEGISLATURA	X

Il giorno 08 maggio 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. 69/10/CIR, n. 38/12/CIR, n. 70/12/CIR, n. 82/12/CIR, n. 100/12/CIR, n. 113/12/CIR, n. 127/12/CIR e n. 130/12/CIR;

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 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. 051 527.6390

e-mail 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.2018.1045);

Udita l'illustrazione svolta nella seduta del 08 maggio 2018;

CONSIDERATO QUANTO SEGUE

1. La posizione dell'istante

L'istante ha lamentato l'attivazione di un servizio non richiesto, modifiche contrattuali, una fatturazione non giustificata e la mancata trasparenza contrattuale nei confronti della società Vodafone Italia X (di seguito Vodafone). In particolare, nell'istanza introduttiva del procedimento e nel corso dell'audizione, l'istante ha dichiarato quanto segue:

- che in data 08.04.2014 ha richiesto all'operatore il trasloco della linea XXX010, e che l'operatore non solo non ha mai effettuato il trasloco ma ha attivato al nuovo indirizzo una nuova linea con numero XXX954;
- che dalla fattura del 20.02.2015 (fatt. n. AF02531341) l'operatore ha fatturato sia la nuova che la vecchia linea;
- che, accortosi di quanto accadeva, l'istante ha chiesto la cessazione della linea in data 11.03.2015 e contestualmente inviato reclamo, nonostante ciò Vodafone ha continuato a fatturare sia per linee mobili che fisse;
- che l'istante ha pagato in più la somma di Euro 414,25 (precisamente Euro 339,55 più IVA) relative alle seguenti fatture: fatt. n. AF02531341 per la somma di Euro 107,36 (Euro 88,00 + IVA per la linea fissa non utilizzata), fattura emessa ad aprile 2015 per la somma di Euro 107,36 (Euro 88,00 + IVA per la linea fissa non utilizzata), fatt. n. AF08715610 per la somma di Euro 199,53 (Euro 163,55 + IVA per la linea fissa e mobile non utilizzata).

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

- a) la cessazione di tutte le linee fisse e mobili e relativi servizi senza oneri o spese a carico dell'istante;
- b) lo storno dell'insoluto maturato e maturando;
- c) il rimborso di Euro 414,25;
- d) l'indennizzo per attivazione di 5 linee non richieste a 10,00 Euro al giorno dal 08.04.2014 al 13.10.2015 per 553 giorni per un totale di Euro 27.650,00;



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

- e) l'indennizzo per la sospensione della linea XXX060 dal 08.04.2014 al 13.10.2015 per 553 giorni, a 15,00 Euro al giorno per un totale di Euro 8.295,00;
- f) il rimborso spese di procedura quantificate in Euro 200,00.

2. La posizione dell'operatore

L'operatore sostiene la carenza assoluta di prove a sostegno della domanda di parte attorea, sia in merito alla fatturazione, che al mancato trasloco e alla presunta attivazione di numerazioni non richieste.

Rileva che l'istante ha sottoscritto in data 08.04.2014 apposita richiesta di disattivazione per trasloco, in cui l'utente accetta la cessazione della precedente linea e l'attivazione della nuova con un nuovo numero.

Aggiunge inoltre che nessuna doppia fatturazione – per la linea precedente e la linea nuova – è stata emessa non essendo la risorsa XXX010 contenuta in alcun documento emesso dal febbraio 2015.

Sostiene inoltre che nessun indennizzo può essere riconosciuto per la sospensione della suddetta utenza poiché la disattivazione è stata richiesta con modulo di cui sopra.

In merito alla richiesta di cessazione del contratto rileva inoltre che la richiesta di recesso allegata in istanza è relativa esclusivamente alla numerazione XXX918 e che la linea ha effettuato traffico anche nel periodo successivo alla disdetta.

In relazione alla domanda di indennizzo per attivazione di 5 numerazioni non richieste, eccepisce che non vengono specificate dall'istante e che non è stato mai fatto alcun disconoscimento con la conseguenza che il gestore non è stato messo nelle condizioni di eseguire alcuna verifica in merito. Rileva inoltre che l'istante ha pagato regolarmente le fatture comprensive delle numerazioni contestate, e che quindi, per *facta concludentia* ha accettato le medesime.

Infine, rileva che le uniche fatture che possono essere prese in considerazione sono quelle relative agli ultimi sei mesi dalla data in cui è stato presentato il reclamo e che comunque, da Condizioni Generali di contratto, dovrebbero essere contestate entro 45 giorni dalla loro emissione.



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

Le fatture oggetto di doglianza, specifica, riguardano comunque solo le numerazioni XXXX350 e XXX918, mobili, e XXX149 e XXX192, fisse, che hanno prodotto traffico e sono state utilizzate con regolarità.

Tanto meno, specifica, può avere valore la contestazione del link XXX688 meramente necessario al corretto funzionamento delle utenze ad esso collegate.

Ne deriva, sostiene l'operatore, l'infondatezza di ogni richiesta anche risarcitoria e delle richieste avanzate a titolo di indennizzo e comunica che, sotto il profilo contabile, risulta un insoluto di Euro 1.206,95.

3. Motivazione della decisione

In via preliminare si rileva che la numerazione XXX688 non è stata oggetto di istanza di conciliazione e quindi non potrà essere oggetto di decisione mancando l'esperimento del tentativo obbligatorio di conciliazione.

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

A) La domanda a) concernente la cessazione di tutte le linee fisse e mobili deve essere rigettata. Si ricorda, infatti che, come si evince dall'art. 19, comma 4, del Regolamento, l'Autorità, con il provvedimento che definisce la controversia, ove riscontri la fondatezza dell'istanza, può (esclusivamente) 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, mentre la richiesta formulata, in quanto connessa ad un obbligo di *facere*, resta estranea alla cognizione del Corecom.

B) Le domande b) relativa alla richiesta di storno dell'insoluto maturato e maturando e c) relativa al rimborso di Euro 414,25, sono trattate congiuntamente e sono da rigettare. La richiesta di storno non è chiaramente definita, ma soprattutto non è suffragata da reclamo. La domanda relativa alla restituzione di quanto versato stante la scarsa documentazione acquisita agli atti, mancando anche le prove degli avvenuti pagamenti di cui si richiede la restituzione, non può



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

essere accolta. L'utente ha lamentato le fatturazioni ingiustificate relative a servizi non richiesti, senza né allegare né indicare le fatture oggetto di contestazione ed i relativi importi, al fine di individuare un intervallo temporale di riferimento, onde consentire all'operatore di poter esercitare il proprio diritto di difesa, esibendo il dettaglio del traffico o qualsiasi altro elemento idoneo a poter invocare un esonero da responsabilità. Inoltre, fa riferimento, tra i documenti allegati, ad una disdetta che si rileva essere riferita al solo numero mobile XXX918. Non vi è invece alcuna traccia del reclamo indicato nella descrizione dei fatti.

L'istante non ha quindi fornito alcuna prova di quanto asserito né della responsabilità dell'operatore. A tal proposito, la delibera Agcom n. 70/12/CIR ha stabilito, in materia di onere della prova, che *“La domanda dell'utente dovrebbe essere rigettata nel merito, qualora lo stesso non adempia l'onere probatorio su di lui incombente: con riferimento al caso di specie, per ottenere il rimborso di spese asseritamente versate a titolo di penale, avrebbe dovuto fornire la prova dei pagamenti, nonché dell'avvenuta contestazione delle fatture (...).”*.

C) Le domande d) concernente la richiesta di indennizzo per attivazione di 5 linee non richieste ed e) relativa all'indennizzo per la sospensione della linea XXX060, sono trattate congiuntamente e sono da rigettare. Infatti, sia con riferimento all'attivazione di servizi non richiesti, sia con riferimento alla sospensione della linea, per le stesse motivazioni di cui al capo sopra, si rileva che l'utente non ha allegato alcun reclamo inviato all'operatore e, pertanto, non è possibile risalire al *dies a quo* per la determinazione dell'indennizzo. In proposito, questa Autorità ha più volte statuito che *“Non è possibile affermare la sussistenza della responsabilità dell'operatore per malfunzionamento della linea qualora l'utente non provi di aver inoltrato, prima di rivolgersi all'Autorità, un reclamo all'operatore. Infatti, in assenza di un reclamo, il gestore non può avere contezza del problema e non può, quindi, provvedere alla sua risoluzione”*, (così, conformemente, le delibere Agcom nn. 100/12/CIR, 113/12/CIR, 127/12/CIR, 130/12/CIR, 82/12/CIR, 38/12/CIR, 69/10/CIR).

Si aggiunge infine che la posizione dell'operatore esposta in memoria, appare in netto contrasto con quella presentata dall'istante. Nonostante ciò parte attorea non ha presentato controdeduzioni nei confronti delle memorie del convenuto, al fine di chiarire meglio, a proprio vantaggio, alcuni punti controversi.



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

D) La domanda f) relativa al rimborso spese di procedura deve essere respinta. Il mancato riconoscimento delle spese di procedura segue la soccombenza relativa alle altre domande.

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 Marketing & Service di Fabbri & C. X già Y 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