

Servizio Comunicazione e assistenza al Co.Re.Com.

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

DELIBERAZIONE N. 61 del 11 ottobre 2018

OGGETTO N. 3	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 11 ottobre 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”*;

Servizio Comunicazione e assistenza al Co.Re.Com.

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 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 il Sig. 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 S.p.A.;

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 XXX, nei propri scritti rappresenta, in sintesi, quanto segue:

- a) nel maggio 2017 stipulava, tramite Call Center, contratto per i servizi voce e ADSL al costo di 25 euro tutto compreso,
- b) la prima fattura, saldata, addebitava somme a titolo di deposito cauzionale, attivazione e spese di spedizione, costi di cui non era stato informato;
- c) venivano saldate anche le due successive fatture, nonostante gli importi fossero divergenti da quanto pattuito;
- d) nel luglio 2017 Vodafone proponeva un ulteriore sconto e si impegnava a modificare l'intestazione dell'utenza, modifica mai avvenuta, nonostante l'invio all'asserito subentrante della fattura del 31 luglio 2017;
- e) a causa del mancato cambio di intestazione, l'istante si vedeva costretto a cambiare operatore.

Sulla base di tali premesse, l'istante chiede:

- I) il rimborso della somma complessiva di euro 135,52;
- II) storno della fattura del 15 novembre 2017 di 316,57 euro;

Servizio Comunicazione e assistenza al Co.Re.Com.

III) la somma onnicomprensiva di 500 euro per inadempimento contrattuale, mancata trasparenza contrattuale, mancato riscontro al reclamo.

2. La posizione dell'operatore

L'operatore rappresenta in sintesi quanto segue:

- a) la domanda di risarcimento del danno non è ammissibile in questa sede;
- b) non si rilevano errori di fatturazione, né vi sono reclami;
- c) la ricostruzione effettuata dal cliente è poco dettagliata;
- d) l'addebito dei costi di attivazione, successivamente alla cessazione del contratto, è conforme a quanto statuito dall'articolo 19 delle Condizioni generali di contratto.

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

3. Risultanze istruttorie e motivi della decisione

Le richieste di parte istante non possono essere accolte per le seguenti motivazioni.

L'istante dichiara che i costi addebitati non risultavano conformi a quanto pattuito, ma non allega alcuna documentazione atta a suffragare tale assunto. Neppure, è stata versata in atti alcuna copia di reclami indirizzati all'operatore in forma scritta, né è stata in alcun modo fornita una qualche indicazione relativa agli asseriti reclami verbali, atta a fondare la verosimiglianza dell'inoltro dei medesimi.

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.

Anche in relazione all'asserita domanda di subentro nell'intestazione dell'utenza, non risulta agli atti alcuna evidenza documentale della richiesta, né come tale può essere interpretata la fattura, depositata, intestata all'asserita subentrante, in quanto la stessa si riferisce all'acquisto di apparati (nella specie, Vodafone station Revolution), e non attiene in alcun modo all'addebito di somme relative a traffico voce o dati riguardanti l'utenza dedotta in controversia.

La richiesta, pertanto, di storno/rimborso della fatturazione, non può essere accolta, non essendo stata fornita la prova né della difformità dei costi addebitati rispetto a quelli pattuiti, né la ricorrenza della giusta causa per il recesso.

Neppure, possono essere accolte le richieste di indennizzo in quanto non è stata accertata alcuna responsabilità in capo all'operatore né a titolo di inadempimento contrattuale, né di

Servizio Comunicazione e assistenza al Co.Re.Com.

mancato riscontro ai reclami, non versati in atti nei termini sopra specificati, né in ragione di carenza di trasparenza contrattuale, fattispecie, peraltro, non contemplata dal Regolamento indennizzi.

Per questi motivi, la domanda 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 dal Sig. 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).

IL PRESIDENTE

IL RELATORE

per attestazione di conformità a quanto deliberato

Il Dirigente

(Avv. Rosalba Iannucci)