

|             |                   |
|-------------|-------------------|
| DELIBERA N. | 57/2014           |
| TITOLO      | 2014.1.10.4       |
|             | 2012.1.10.21.1101 |
| LEGISLATURA | IX                |

Il giorno 12.12.2014 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 PRIMAROSA FINI.

OGGETTO: DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA TRA ELSINOR X / VODAFONE OMNITEL 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 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 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. 326/10;

Visto lo *"Accordo quadro tra l'Autorità per le garanzie nelle Comunicazioni, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome"*, sottoscritto in data 4 dicembre 2008;

Vista la *"Convenzione per l'esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni"*, sottoscritta tra l'Autorità per le garanzie nelle Comunicazioni e il Comitato regionale per le Comunicazioni Emilia-Romagna in data 10 luglio 2009, e in particolare l'art. 4, c. 1, lett. e);

Visti gli atti del procedimento;

Viste la relazione e la proposta di decisione della Responsabile del Servizio Corecom dr.ssa Primarosa Fini (NP.2014.2119);

Udita l'illustrazione svolta nella seduta del 12.12.2014;



## 1. La posizione dell'istante

L'istante ha lamentato nei confronti della società Vodafone Omnitel X. l'illegittimità delle fatturazioni emesse a suo carico. In particolare, nell'istanza introduttiva del procedimento e nel corso dell'audizione, l'istante ha dichiarato che nel periodo tra il febbraio 2010 e il novembre 2011 sono state emesse fatture con importi vessatori e contrari alla delibera n. 326/2010.

In sede di memoria integrativa, l'utente ha poi precisato che agiva per ottenere la restituzione di parte degli importi pagati in 5 fatture (e precisamente: fattura del 10/02/10: importo contrario alla 326/10 di euro 503,33 + iva; fattura del 11/08/10: importo contrario alla 326/10 di euro 673,43 + iva; fattura del 12/10/10: importo contrario alla 326/10 di euro 1.426,03 + iva + 44,39 di sms premium; fattura del 9/08/11: importo contrario alla 326/10 di euro 945,24 + iva; fattura del 11/10/11: importo contrario alla 326/10 di euro 1.545,91 + iva).

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

- a) Lo storno di tutti gli importi contrari alla 326/10 addebitati durante tutto il periodo di fatturazione, pagati indebitamente.
- b) Interessi, spese, indennizzi.

## 2. La posizione dell'operatore

La società Vodafone Omnitel X (di seguito, Vodafone) ha eccepito l'inammissibilità della richiesta dell'istante per la genericità della stessa. In particolare, l'operatore ha contestato la mancanza di ogni riferimento alle norme del contratto, della carta dei servizi o alle delibere Agcom, ed inoltre l'assenza di ogni argomentazione volta a spiegare perché l'utente ritenga illegittimi parte degli importi fatturati.

Ha inoltre eccepito il mancato adempimento da parte dell'utente dell'onere probatorio e di allegazione sullo stesso incombente, con conseguente violazione del diritto di difesa dell'operatore.

Con riferimento alla delibera n. 326/10, citata dall'utente, l'operatore lamenta: l'assoluta mancanza di spiegazioni sul perché l'utente ritenga che l'operatore abbia violato la suddetta normativa, la mancanza di ogni riferimento ad una precisa disposizione della suddetta delibera, nonché la sua inapplicabilità, *ratione temporis*, al caso di specie.



### 3. Motivazione della decisione

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte devono essere integralmente respinte per le seguenti ragioni.

L'utente non allega alcun fatto costitutivo a motivo della propria richiesta, né adempie all'onere probatorio sullo stesso incombente.

Si limita a contestare la presunta contrarietà alla delibera Agcom n. 326/10 di una parte degli importi fatturati, senza però indicare quali, tra i diversi obblighi che la suddetta normativa impone a carico dei gestori, sarebbe stato violato (ad esempio, mancanza di un sistema di allerta in caso di traffico anomalo, della sospensione del traffico dati, ecc.).

E' orientamento costante di codesto Comitato, così come di altri Corecom e dell'Autorità, che l'utente debba adempiere quanto meno all'obbligo di dedurre, con un minimo grado di precisione, quali siano i motivi alla base della propria richiesta.

Deve perciò essere accolta la contestazione circa la genericità della domanda formulata dall'operatore.

Si rileva, peraltro, che l'utente non abbia nemmeno fornito prova di aver effettivamente pagato gli importi di cui ha chiesto la restituzione, né tanto meno, di aver avanzato all'operatore, prima di adire codesto Comitato, alcuna contestazione circa gli importi addebitati.

A mero titolo di esempio, si possono citare quali precedenti in materia la delibera Corecom Emilia-Romagna n. 45/11 (secondo cui in mancanza di contestazione del traffico telefonico - o in presenza di doglianze non motivate e caratterizzate da un livello di genericità tale da non incidere sull'efficacia di piena prova delle fatture - non può essere accolta la richiesta di azzeramento della posizione debitoria dell'istante), e le delibere Corecom Lazio nn. 30/11, 71/11 e 16/12 (secondo cui la domanda dell'utente deve essere rigettata nel merito, qualora lo stesso non adempia l'onere probatorio su di lui incombente. In particolare, per ottenere il rimborso di spese - a detta dell'utente - indebitamente pagate, deve essere fornita la prova dei pagamenti, nonché dell'avvenuta contestazione delle fatture).

Per tutte le ragioni sopra esposte, la domanda dell'utente non merita accoglimento.

Per questi motivi, acquisito il parere preventivo di regolarità amministrativa del presente atto espresso dalla Responsabile del Servizio Corecom dr.ssa Primarosa Fini, il Corecom, all'unanimità

DELIBERA QUANTO SEGUE



Rigetta l'istanza di Elsinor X nei confronti della società Vodafone Omnitel B.V. per le motivazioni di cui in premessa.

Nulla deve disporsi a titolo di rimborso delle spese di procedura in favore dell'utente, in ragione del rigetto dell'istanza.

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.

Il Segretario  
Dott.ssa Primarosa Fini

La Presidente  
Prof.ssa Giovanna Cosenza

