



**DELIBERAZIONE**  
**n. 83 del 14 dicembre 2018**

**Oggetto: DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA: xxx /Vodafone Italia xxx**

Presenti:

|                          |                        |
|--------------------------|------------------------|
| <b>ENZO BROGI</b>        | <i>Presidente</i>      |
| <b>CHETI CAFISSI</b>     | <i>Vice Presidente</i> |
| <b>ALBERTO LAPENNA</b>   | <i>Componente</i>      |
| <b>ELETTRA PINZANI</b>   | <i>Componente</i>      |
| <b>MASSIMO SANDRELLI</b> | <i>Componente</i>      |

Assenti:

Presiede: **Enzo Brogi**

Segretario: **Luciano Moretti** *Dirigente sostituto per le funzioni e attività inerenti il Corecom incaricato della redazione del presente atto*

## **IL COMITATO REGIONALE per le COMUNICAZIONI**

**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*", in particolare l'art. 1, comma 6, lettera a), n. 14 e comma 13;

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

**VISTO** il decreto legislativo 6 settembre 2005, n. 206 recante il "Codice del consumo" e successive modifiche e integrazioni;

**VISTA** la legge regionale Toscana 25 giugno 2002, n. 22 "Norme e interventi in materia di informazione e comunicazione. Disciplina del Comitato Regionale per le Comunicazioni", in particolare l'art. 30, e il "Regolamento Interno di organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni" (ex art. 8 legge regionale 1° febbraio 2000, n. 10);

**VISTO** l'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 della Toscana in data 16 dicembre 2009, e in particolare l'art. 4, comma 1, lett. e);

**VISTA** la Delibera Agcom n. 179/03/CSP "*Approvazione della direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni ai sensi dell'articolo 1, comma 6, lettera b), numero 2, della legge 31 luglio 1997, n. 249*" e successive modifiche e integrazioni;

**VISTA** la Delibera Agcom n. 173/07/CONS, All. A "*Regolamento in materia di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti*" e successive modifiche ed integrazioni;

**VISTA** la Delibera Agcom n. 73/11/CONS All. A "*Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti ed operatori*";

**VISTA** la Delibera Agcom n. 276/13/CONS "*Approvazione delle Linee Guida relative all'attribuzione delle deleghe ai CoReCom in materia di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche*";

**VISTA** l'istanza GU14 n. 190 del giorno 23 marzo 2017 con cui la società xxx chiedeva l'intervento del Comitato Regionale per le Comunicazioni (di seguito, per brevità, CoReCom) per la definizione della controversia in essere con la società Vodafone Italia xxx (di seguito, per brevità, Vodafone) ai sensi dell'art. 14 del Regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di

comunicazioni elettroniche ed utenti, approvato con Delibera Agcom n. 173/07/CONS, Allegato A (di seguito il “Regolamento”);

**ESAMINATI** gli atti del procedimento;

**CONSIDERATO** quanto segue:

### **1. La posizione dell’istante.**

La società istante, titolare di un contratto *business* sulle utenze collegate al codice cliente n. 7.1780352 con la società Vodafone, lamenta, da parte dell’operatore, l’applicazione di condizioni economiche difformi da quelle prospettate a seguito di intercorse modifiche contrattuali.

In particolare, nell’istanza introduttiva del procedimento, la società istante ha dichiarato:

- di aver sottoscritto, *“circa due anni fa un contratto a determinate cifre; dopo circa un anno, [constatava] che le fatture [erano] sempre più care”*;
- contattava *“un agente Vodafone ed [apprendeva] che [erano] intervenute modifiche contrattuali”*.

In data 27 gennaio 2017 la parte istante esperiva nei confronti dell’operatore Vodafone tentativo obbligatorio di conciliazione presso il CoReCom Toscana, tentativo che si concludeva con verbale attestante il fallimento dello stesso.

In base a tali premesse l’istante ha chiesto:

- i) il *“rimborso di quello che è stato pagato in eccedenza, euro 180 più iva per tre bimestri, oltre euro 1.000 più iva a titolo di penali”*;
- ii) *“euro 300,00 a titolo di indennizzo”*.

### **2. La posizione dell’operatore.**

La società Vodafone, in data 21 aprile 2017, ha fatto pervenire, ai sensi e nei termini di cui all’art. 16, comma 2 del Regolamento, una memoria difensiva, con documentazione in allegato nella quale ha precisato che *“l’istante lamenta una presunta modifica delle condizioni contrattuali, senza neanche precisare quali sarebbero state o quali sarebbero gli importi definiti genericamente “pagati in eccedenza”. ....(omissis)..... Vodafone ha dato esecuzione al contratto sottoscritto (doc.2) ed ha legittimamente fatturato quanto dovuto. Inoltre, la presente difesa rileva che l’istante non fornisce adeguata prova in ordine al disservizio patito. La domanda è quindi del tutto generica, non circostanziata e comunque non documentata. Si precisa che, secondo l’ordinario criterio di ripartizione dell’onere della prova, al creditore attore è richiesto di provare la fonte contrattuale del suo diritto e il relativo termine di scadenza, limitandosi alla mera allegazione dell’inadempimento della controparte (Cass. Civ. 7996/2006). Si precisa che non si ravvisano reclami precedenti alla presentazione dell’UG, peraltro, a seguito di verifiche, non si rilevano errori o anomalie nella fatturazione e la differenza dei costi è dovuta alla variabilità dei costi fatturati”*.

### **3. Motivazione della decisione.**

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dall'istante non possono essere accolte come di seguito precisato.

*In primis* deve evidenziarsi l'inammissibilità della domanda *sub ii)* volta ad ottenere "l'indennizzo di euro 300,00", stante la genericità della richiesta stessa. Ad ogni buon conto, si ritiene che in un'ottica di *favor utentis*, anche le istanze inesatte o imprecise, devono essere interpretate secondo il loro significato più logico e più pertinente rispetto alla questione da esaminare, in conformità di quanto statuito con le "Linee Guida in materia di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche", approvate con Delibera Agcom n. 276/13/CONS). Nel caso in esame la richiesta dell'istante è volta ad ottenere un indennizzo per la difformità della fatturazione emessa rispetto alle condizioni economiche pattuite. Detta domanda non merita, comunque, accoglimento in quanto il disservizio attiene, tutt'al più, all'indebita fatturazione che, secondo il costante orientamento dell'Autorità, esclude il riconoscimento dell'indennizzo in quanto non riconducibile, neanche in via analogica, ad alcuna delle fattispecie di cui al Regolamento sugli indennizzi (*ex multis* Delibera Agcom n. 93/18/CIR).

Nel merito:

Sull'applicazione di condizioni economiche diverse da quelle pattuite.

La società istante lamenta l'applicazione di condizioni economiche differenti da quelle prescelte al momento della stipula del contratto con un aggravio di spesa pari a "euro 180 più iva per tre bimestri, oltre euro 1.000 più iva a titolo di penali", laddove l'operatore sostiene di avere applicato le condizioni tariffarie previste in "esecuzione al contratto e di [aver] legittimamente fatturato quanto dovuto" in base al contratto sottoscritto dalla società istante in data 11 settembre 2014.

La doglianza non è meritevole di accoglimento per le ragioni di seguito esposte.

In via preliminare, si osserva che, a fronte della contestazione della società istante circa l'applicazione di condizioni economiche diverse e più gravose rispetto a quelle convenute, l'operatore ha prodotto a corredo della memoria autorizzata il contratto sottoscritto in data 11 settembre 2014, sul quale è visibile la sottoscrizione in calce ad ogni singola pagina, che non risulta essere stato disconosciuto né in tutto né in parte dalla società istante.

Inoltre, l'utente ha lamentato la fatturazione ingiustificata in quanto contenente addebiti ulteriori asseritamente applicati a seguito di modifiche unilaterali del contratto senza, tuttavia, circoscrivere il lasso temporale di riferimento e senza allegare alcuna documentazione che comprovasse le proprie richieste, non consentendo, quindi, a questo CoReCom la verifica di quanto contestato.

Al riguardo si richiama l'orientamento costante di questo Comitato, così come della stessa Autorità Garante per le Comunicazioni, in virtù del quale l'istante è tenuto ad adempiere quanto meno all'obbligo di dedurre, con un minimo grado di precisione, quali siano i fatti ed i motivi alla base della richiesta allegando la relativa documentazione. Sul punto, occorre ricordare, come ampiamente

**DELIBERAZIONE**  
**n. 83 del 14 dicembre 2018**

precisato nelle numerose delibere dell'Autorità, che l'utente avrebbe dovuto depositare le fatture contestate, precisando le singole voci per le quali richiedeva il rimborso e lo storno, spettando all'operatore, per il principio dell'inversione dell'onere della prova, dimostrare la regolarità della fatturazione e del traffico addebitato. Al contrario, in mancanza di documentazione a sostegno delle richieste formulate dall'utente, l'istanza risulta generica ed indeterminata (*ex multis*, Delibera Agcom 68/16/CIR; Delibere Corecom Toscana n. 17/2017, n. 14/2016, n.156/2016 e n.157/2016 e Determinazione Corecom Toscana n. 26/2015).

Pertanto la richiesta della società istante *sub i)* non può essere accolta, stante l'impossibilità di accertare l'"*an*", il "*quomodo*" ed il "*quantum*" della fatturazione asseritamente indebita (*ex multis* Delibera Agcom n. 73/17/CONS).

Infine, in considerazione del mancato accoglimento delle richieste, si ritiene equo compensare le spese di procedura tra le parti.

**VISTO** l'Ordine di Servizio del Segretario Generale n. 9 del 24 luglio 2018, con il quale, a seguito della temporanea assenza della Dott.ssa Cinzia Guerrini, è stato individuato il Dott. Luciano Moretti, dirigente del Settore "Analisi di fattibilità e per la valutazione delle politiche. Assistenza al Difensore Civico, al Garante dei detenuti e all'Autorità per la partecipazione" quale dirigente sostituto per le funzioni e attività inerenti il Corecom;

**VISTI** la relazione istruttoria redatta dalla Dott.ssa Elisabetta Castelli, responsabile del procedimento e lo schema di decisione predisposto dal Dirigente Dott. Luciano Moretti, ex art. 19, comma 1, del Regolamento;

**UDITA** l'illustrazione del Dirigente, Dott. Luciano Moretti, svolta su proposta del Presidente nella seduta del 14 dicembre 2018;

Con voti unanimi

**D E L I B E R A**

il rigetto dell'istanza presentata in data 23 marzo 2017 dalla società istante xxx nei confronti dell'operatore Vodafone Italia xxx, con compensazione delle spese procedurali.

E' fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale maggior danno subito, come previsto dall'art. 19, comma 5, della Delibera Agcom n. 173/07/CONS, Allegato A.

La presente delibera è notificata alle parti e pubblicata sul sito internet istituzionale del CoReCom, nonché trasmessa all'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni per gli adempimenti conseguenti.



**DELIBERAZIONE**  
**n. 83 del 14 dicembre 2018**

Ai sensi dell'articolo 135, comma 1, lett. b), del Codice del processo amministrativo, approvato con D.lgs. 2 luglio 2010, n. 104, il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio, in sede di giurisdizione esclusiva.

Ai sensi dell'art. 119 del medesimo Codice il termine per ricorrere avverso il presente provvedimento è di 60 giorni dalla notifica dello stesso.

**Il Segretario**  
*Luciano Moretti*

**Il Presidente**  
*Enzo Brogi*