

Protocollo: vedi segnatura XML

TITOLO	2015.1.10.4.1
	2016.1.10.21.38
LEGISLATURA	X

Il giorno 16/01/2018 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

email 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 l'art. 1218 cc.;

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"*;

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. 179/03/CSP, del 24 luglio 2003, recante *"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"*, Allegato A;

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. 276/13/CONS, del 11 aprile 2013, recante *"Linee guida in materia di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche"*;

Vista la delibera Agcom n. 130/12/CIR;



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.6390

email corecom@regione.emilia-romagna.it - PEC corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it

WEB www.assemblea.emr.it/corecom

Visto lo “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;

Viste la relazione e la proposta di decisione della Responsabile del Servizio dr.ssa Rita Filippini (NP.2018.84);

Udita l’illustrazione svolta nella seduta del 16 gennaio 2018;

CONSIDERATO QUANTO SEGUE

1. La posizione dell’istante

L’istante lamenta nei confronti di Vodafone Italia X (di seguito Vodafone) l’interruzione del servizio e l’illegittima fatturazione. In particolare, nell’istanza introduttiva del procedimento l’istante dichiara quanto segue:

- dal giorno 23.05.2013 fino al 17.06.2013 i servizi voce e internet sono stati interrotti;
- nelle more Vodafone ha comunque emesso la fattura n. AD08222624 relativa al periodo 05.06.2013 / 06.08.2013 di euro 717,30;
- Vodafone ha inoltre emesso le fatture nn. AE04831733, AE07819224, AE10808709, AE14142378 relative al periodo aprile / novembre 2014 in cui le linee telefoniche *de quibus* erano passate sotto la gestione di altro operatore;
- con comunicazione inviata a Vodafone il 09.04.2014 l’utente ha ribadito l’avvenuta cessazione del contratto *de quo*.



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.6390

email corecom@regione.emilia-romagna.it - PEC corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it

WEB www.assemblea.emr.it/corecom

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

- 1) lo storno delle fatture nn. AE04831733, AE07819224, AE10808709, AE14142378;
- 2) il rimborso della fattura n. AD08222624;
- 3) il risarcimento dei danni causati dal disservizio, quantificati in euro 5.000,00.

2. La posizione dell'operatore

Con propria memoria difensiva Vodafone respinge ogni responsabilità rispetto a quanto lamentato dall'istante ed eccepisce la genericità e la carenza di prove a sostegno tanto dei disservizi lamentati quanto della fatturazione illegittima. L'operatore "conferma di aver compiuto quanto di spettanza in relazione alla erogazione dei servizi domandata avendo mantenuto le linee attive e correttamente funzionanti sui propri sistemi" ed eccepisce l'inammissibilità della richiesta risarcitoria ai sensi dell'art. 19, c. 4 del Regolamento indennizzi. Il gestore rileva che "esclusivamente in data 07.04.2014 l'istante ha inviato apposita missiva di disdetta con conseguente, successiva, disattivazione delle utenze effettivamente eseguita da Vodafone" e che la fattura n. AE04831733 relativa al periodo 03.02.2014 – 02.04.2014, che produce, presenta traffico telefonico. Vodafone precisa infine che l'utente è disattivo e che risultano a suo carico fatture insolute per euro 852,08.

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.

- a) In via preliminare si deve dichiarare l'inammissibilità della domanda sub 1) ai sensi dell'art. 14 del Regolamento in quanto il tentativo di conciliazione, prodromico al presente procedimento, ha avuto ad oggetto unicamente la questione relativa all'interruzione del servizio nel 2013 e la contemporanea fatturazione, come indicato nel formulario UG presentato dall'istante (prot. n. AL/2014/34202 del 11.09.2014). A tal proposito deve richiamarsi il punto III.1.2 delle Linee Guida di cui alla delibera Agcom 276/13/CONS, secondo cui il contenuto della richiesta di definizione deve essere lo stesso già sottoposto al tentativo di conciliazione al fine di non aggirare il principio



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.6390

email corecom@regione.emilia-romagna.it - PEC corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it

WEB www.assemblea.emr.it/corecom

di obbligatorietà della fase conciliativa per le nuove questioni. Effettivamente va rilevato come la doglianza relativa alla fatturazione emessa nel 2014 in seguito al passaggio delle utenze verso altro operatore sia differente rispetto ai fatti dedotti in fase conciliativa e si configuri quale questione autonoma, che l'istante avrebbe potuto lamentare o attraverso la proposizione di una separata e ulteriore istanza di conciliazione oppure contestualmente alla presentazione del precitato UG, dal momento che lo stesso utente dichiara che le linee sono migrate verso altro operatore già a gennaio 2014 e che l'illegittima fatturazione è stata emessa a partire già da aprile del medesimo anno. Al contrario, nell'istanza di conciliazione non compare alcun riferimento o documento inerente la domanda sub 1) che pertanto, in base a quanto rilevato, non può essere trattata in questa sede. Sempre in via preliminare, chiarito che la liquidazione del risarcimento dei danni esula dalle competenze del Corecom ai sensi dell'art. 19, c. 4 del Regolamento, si precisa che le eccezioni sollevate dall'operatore in merito alla domanda sub 3) non possono essere accolte in quanto, sulla base dei criteri interpretativi adottati dall'Autorità al punto III.1.3 delle predette Linee Guida, la stessa può essere trattata quale richiesta di accertamento di un comportamento illegittimo da parte dell'operatore e del conseguente diritto dell'utente all'indennizzo ai sensi del Regolamento indennizzi, che trova applicazione in questa sede.

- b) In merito alla lamentata interruzione del servizio si ritiene di non poter accogliere la richiesta formulata sub 3) e si osserva quanto segue. L'operatore, pur contestando le affermazioni di parte istante, non ha fornito alcuna prova della regolare fornitura del servizio nel periodo oggetto di contestazione. In merito deve richiamarsi il principio, costantemente applicato in questa sede, secondo cui l'istante che agisce per l'adempimento, la risoluzione o il risarcimento del danno deve dare la prova della fonte legale o negoziale del suo diritto, limitandosi alla mera allegazione della circostanza dell'inadempimento della controparte, mentre grava sull'operatore l'onere della prova del corretto adempimento o che l'inadempimento è dipeso da cause a lui non imputabili ovvero da problematiche tecniche non derivanti da sua colpa ex art. 1218 c.c., prova che nel caso in esame manca. Si osserva infatti che la fattura in atti, avente periodo di competenza 10.04.2013 / 02.06.2013, reca voci di traffico prive del dettaglio temporale rendendo così impossibile ogni verifica circa il fatto che lo stesso sia stato generato in costanza del lamentato disservizio. Pare inoltre opportuno rilevare che la predetta fattura è stata prodotta dalla parte istante, mentre



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.6390

email corecom@regione.emilia-romagna.it - PEC corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it

WEB www.assemblea.emr.it/corecom

l'operatore non ha in alcun modo comprovato le proprie affermazioni (ad esempio tramite il deposito delle prove tecniche effettuate) al fine di dare dimostrazione di aver fornito i servizi in modo regolare, continuo e senza interruzioni nel rispetto delle previsioni normative e contrattuali. Nel caso in esame, tuttavia, deve necessariamente rilevarsi che anche l'onere della prova incombente sull'istante non risulta adeguatamente adempiuto. Infatti è principio costantemente applicato dall'Autorità quello secondo cui, in presenza di un malfunzionamento, l'intervento del gestore è in ogni caso doveroso ed esigibile solo quando venga segnalato da parte del cliente, di modo che l'operatore, avendone contezza, possa adoperarsi per intervenire (v. *ex multis* delibera 130/12/CIR). In altri termini, l'onere della prova della risoluzione della problematica lamentata ricade sul gestore, ma è altrettanto inconfutabile che sul cliente incomba l'onere della segnalazione del problema, come peraltro contrattualmente previsto dalla Carta dei servizi dell'operatore. Nel caso in esame manca ogni indicazione dell'avvenuto reclamo e ogni prova al riguardo atteso che, dalla documentazione acquisita agli atti, non risulta alcun tracciamento, scritto o verbale, o anche solo indicazione di segnalazione e/o reclamo di disservizio da parte dell'istante antecedente alla richiesta del tentativo di conciliazione. Alla luce di quanto considerato e sulla base del corredo documentale in atti si ritiene che non sussistano elementi sufficienti per accertare il verificarsi dell'interruzione del servizio e che di conseguenza la domanda sub 3) non possa trovare accoglimento.

- c) Sulla scorta dell'inquadramento di cui al punto precedente si deve rigettare la domanda sub 2) volta al rimborso della fattura riferita al periodo del disservizio.

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

DELIBERA QUANTO SEGUE

1. Rigetta l'istanza di PA.RI.SAN. X nei confronti della società Vodafone Italia X per le motivazioni di cui in premessa.



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.6390

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

La Presidente

Prof.ssa Giovanna Cosenza



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.6390

email corecom@regione.emilia-romagna.it - PEC corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it

WEB www.assemblea.emr.it/corecom