

Protocollo: vedi *segnatura.XML*

TITOLO	2015.1.10.4.1
	2017.1.10.21.355
LEGISLATURA	X

Il giorno 17 aprile 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](mailto:corecom@regione.emilia-romagna.it) - PEC [corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it](mailto:corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it)

WEB [www.assemblea.emr.it/corecom](http://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";

Vista la Delibera Corecom Emilia Romagna n. 57/14; n. 64/2015;

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 delle 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](mailto:corecom@regione.emilia-romagna.it) - PEC [corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it](mailto:corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it)

WEB [www.assemblea.emr.it/corecom](http://www.assemblea.emr.it/corecom)

Viste la relazione e la proposta di decisione della Responsabile del Servizio dr.ssa Rita Filippini (NP.2018.874);

Udita l'illustrazione svolta nella seduta del 17 aprile 2018;

CONSIDERATO QUANTO SEGUE

## **1. La posizione dell'istante**

L'istante ha lamentato una fatturazione non giustificata nei confronti della società Vodafone Italia X (di seguito Vodafone). In particolare, nell'istanza introduttiva del procedimento, l'istante ha dichiarato quanto segue:

- che aveva sottoscritto un contratto che prevedeva la fornitura di un terminale con sim mobile;
- che la sim in questione non è mai stata recapitata;
- che non ha ricevuto alcuna fattura ma solo una lettera raccomandata di sollecito al pagamento di somme di denaro.

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

- a) lo storno delle somme insolute;
- b) l'indennizzo per disagio occorso.

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

Vodafone sostiene la correttezza del suo operato rilevando che il contratto sottoscritto in data 20.01.2013 prevedeva il pagamento del terminale consegnato, tramite carta di credito. In particolare la corresponsione di un anticipo di Euro 299,00 e di n. 30 rate mensili da Euro 20,00 cadauna, come da contratto sottoscritto.

A seguito della scadenza della carta di credito, rileva di aver sollecitato in più occasioni, l'utente a regolarizzare la propria posizione contabile, inviando in data 15.02.2016 anche le coordinate bancarie su cui effettuare il pagamento delle fatture e inviando altresì numerosi sms con richiesta di ricontatto, senza mai ricevere riscontro dall'utente.

Comunica altresì che la posizione ad oggi dell'istante risulta essere di uno scoperto di Euro 220,00.



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

e-mail [corecom@regione.emilia-romagna.it](mailto:corecom@regione.emilia-romagna.it) - PEC [corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it](mailto:corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it)

WEB [www.assemblea.emr.it/corecom](http://www.assemblea.emr.it/corecom)

In merito alla sim, l'operatore specifica che la numerazione oggetto di istanza risulta importata in data 27.02.2009 e poi migrata in Tim in data 30.07.2015. Ne consegue che in tale frangente la sim risultava essere in possesso dell'istante. A conferma di ciò, aggiunge, in data 20.01.2013, l'istante richiedeva la sostituzione della sim a causa di lamentati problemi tecnici.

Conclude sottolineando la genericità delle doglianze presentate e che con missiva del 06.07.2016 la scrivente comunicava all'istante che l'insoluto di Euro 220,00 risultava collegato al contratto n. XXX174 sottoscritto in data 20.01.2013 sulla numerazione mobile oggetto di istanza per il terminale Apple Phone 5S e che per tale tipologia di contratto non risultava possibile una rateizzazione, come richiesta dall'istante, sostenendo ad ogni modo l'inammissibilità di ogni richiesta di danno.

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

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

A. Per quanto concerne la richiesta a) relativa allo storno delle somme insolute non può trovare accoglimento per i seguenti motivi.

In ossequio al principio espresso ex art. 1218 cod. civ, al creditore istante sarà sufficiente allegare l'inesatto adempimento dell'obbligazione, gravando sul debitore l'onere di dimostrare l'avvenuto esatto adempimento o che l'inadempimento è dipeso da causa a lui non imputabile, ovvero da cause specifiche di esclusione della responsabilità previste dal contratto, dalle condizioni generali di contratto o dalla Carta Servizi.

Nel caso di specie, l'utente non ha provato la fonte negoziale del suo diritto, ovvero il contratto sul quale si fonda il proprio credito né ha depositato la lettera di sollecito di somme che, tra l'altro, omette di precisare.

In base al citato criterio di riparto, sull'utente già esonerato dal provare i fatti oggetto di contestazione, incombe almeno un preciso onere di allegazione rispetto agli stessi, che non è stato in questa sede minimamente assolto.

Ciò al fine di mettere in condizione la controparte di comprendere l'oggetto della controversia e prendere posizione.



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

e-mail [corecom@regione.emilia-romagna.it](mailto:corecom@regione.emilia-romagna.it) - PEC [corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it](mailto:corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it)

WEB [www.assemblea.emr.it/corecom](http://www.assemblea.emr.it/corecom)

Si osserva inoltre che l'istante non indica con precisione il periodo nel quale si sarebbe verificato il disservizio, e l'assenza di riferimenti dettagliati comporta l'impossibilità di accertare l'"*an*", il "*quomodo*" ed il "*quantum*" del verificarsi dei disservizi lamentati e non consente una valutazione adeguata di quanto lamentato dall'Istante; sul punto: *è 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* (delibera Corecom Emilia-Romagna n. 57/14).

B. La domanda b) relativa all'indennizzo per disagio occorso viene respinta. Occorre all'uopo evidenziare che l'istante formula generiche richieste indennitarie e che in relazione alle Linee Guida per la risoluzione delle controversie, al punto III.1.2, posto che il ristoro per i disagi elencati attiene più che altro al profilo del risarcimento del danno, la normativa di cui al Regolamento indennizzi non prevede una specifica ipotesi di indennizzo c.d. disagio occorso (ex multis delibera Corecom Emilia-Romagna n. 64/2015).

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 Ganzerli 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](mailto:corecom@regione.emilia-romagna.it) - PEC [corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it](mailto:corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it)

WEB [www.assemblea.emr.it/corecom](http://www.assemblea.emr.it/corecom)