

Protocollo: vedi *segnatura.XML*

TITOLO	2015.1.10.4
	2018.1.1021.168
LEGISLATURA	X

Il giorno 18 ottobre 2018 si è riunito nella sede di Viale Aldo Moro n. 44 il Corecom dell'Emilia-Romagna con la partecipazione dei componenti:

STEFANO CUPPI	Presidente
ALFONSO UMBERTO CALABRESE	Vicepresidente
STEFANO CAVEDAGNA	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. 051 527.7628

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 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 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 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", di seguito "Linee guida";

Viste le delibere Agcom nn. n. 70/12/CIR; 179/03/CSP;

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



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.7628

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

WEB www.assemblea.emr.it/corecom

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;

Viste la relazione e la proposta di decisione della Responsabile del Servizio dr.ssa Rita Filippini (NP.2018.2351);

Udita l'illustrazione svolta nella seduta del 18 ottobre 2018;

CONSIDERATO QUANTO SEGUE

1. La posizione dell'istante

L'istante lamenta, nei confronti di Vodafone Italia X (di seguito Vodafone), ritardo nel trasloco dell'utenza business in linea fissa n. xxx282, di cui è intestatario, con conseguente indebita fatturazione e disagi nell'espletamento della propria attività.

In particolare, nell'istanza introduttiva del procedimento, integrata con successiva memoria, e nel corso dell'audizione, l'istante ha dichiarato quanto segue:

- di aver richiesto a Vodafone, nel mese di agosto 2015, in ragione del trasferimento della sede della propria attività da Castelletto di Serravalle a Valsamoggia, il trasloco dell'utenza xxx282 e contestualmente la migrazione interna di quest'ultima dal link n. 4311416 al n. 4898836;
- che la suddetta migrazione interna dell'utenza si perfezionava solo in data 15/11/2017;
- di aver di conseguenza sostenuto un indebito pagamento per le fatture Vodafone posteriori alla suddetta richiesta di migrazione interna e riferite ancora link n. 4311416;
- di aver subito a causa del descritto ritardo un importante disagio per la propria attività, in quanto al link al n. 4898836 sono collegati tutti i numeri interni relativi della medesima.

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

- a) il rimborso da parte di Vodafone delle fatture indebitamente emesse per un importo complessivo di Euro 2.453,66, pari ad Euro 83,80 + IVA per 12 bimestri;
- b) l'indennizzo per ritardata portabilità del numero di Euro 3.915,00, pari a 5,00 Euro per 783 giorni di ritardo (decurtati 30 giorni ai sensi della legge 40/2007).



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.7628

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

WEB www.assemblea.emr.it/corecom

2. La posizione dell'operatore

In merito alla ricostruzione dei fatti e alle richieste dell'istante, Vodafone, con memoria del 23.05.2018, eccependo preliminarmente l'inammissibilità e l'improcedibilità per mancato rispetto dell'obbligo preventivo di esperimento del tentativo di conciliazione di eventuali richieste formulate nel formulario GU14 che non siano coincidenti con quelle avanzate nell'istanza di conciliazione, sostiene la correttezza del proprio operato gestionale e l'infondatezza delle richieste dell'utente.

L'operatore asserisce, anzitutto, di aver ricevuto dall'utente la richiesta di disattivazione del link 4311416 e il contestuale trasloco dell'utenza n. xxx282 al link n. 4898836 solo con la raccomandata a.r. del 22.11.2017, evidenziando che, antecedentemente a tale data, non gli risulta pervenuta alcuna istanza analoga salvo una richiesta di disattivazione nell'anno 2016 recante codice cliente errato e non conforme alla normativa.

L'operatore sostiene, inoltre, che l'esigibilità delle fatture emesse, di cui l'istante chiede il rimborso, deriva anche dal fatto che nessun reclamo formale scritto gli è pervenuto nei confronti delle medesime, sottolineando che le Condizioni generali di Contratto Vodafone prevedono l'onere dell'utente di presentare reclamo scritto con raccomandata a.r. per addebiti non riconosciuti entro 45 giorni dalla loro emissione, ritenendosi in assenza di contestazione accettate da parte dell'utente. Questo per consentire all'operatore di poter effettuare opportuni controlli oltre che per rispetto del suo diritto di difesa ed in linea con l'art. 123 del Codice privacy per cui *gli operatori telefonici in caso di contestazione scritta possono conservare il traffico relativo all'ultimo semestre e pertanto, dovendo consentire agli stessi l'esercizio pieno del proprio diritto di difesa, le uniche fatture che possono essere prese in considerazione sono quelle relative agli ultimi sei mesi dalla data in cui è stato presentato il reclamo.*

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 via preliminare, non risultano dirimenti le eccezioni di inammissibilità e improcedibilità avanzate da Vodafone. In particolare, è da ritenersi esperito il preventivo tentativo di



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.7628

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

WEB www.assemblea.emr.it/corecom

conciliazione obbligatorio. Si evidenzia in merito quanto disposto dal § III.1.2. delle Linee guida per cui: *“verificare che l’oggetto della richiesta di definizione sia lo stesso già sottoposto al tentativo di conciliazione non deve significare che le istanze presentate in sede conciliativa e in sede di definizione debbano essere identiche ma che la questione in discussione sia la medesima. Nell’ottica di tutela dei contraenti più deboli e nel rispetto delle finalità delle procedure di risoluzione stragiudiziale delle controversie, le istanze inesatte, ogni qual volta possibile, devono essere interpretate secondo il loro significato più logico e pertinente rispetto alla questione da esaminare”*.

A) La richiesta di rimborso delle fatture indebitamente pagate di cui al punto a) non può essere accolta.

In merito, occorre evidenziare quanto stabilito, in materia di onere della prova dalla delibera n. 70/12/CIR, in linea con l’orientamento costante dell’Autorità Garante: *“La domanda dell’utente dovrebbe essere rigettata nel merito, qualora lo stesso non adempia l’onere probatorio su di lui incombente: con riferimento al caso di specie, per ottenere il rimborso di spese asseritamente versate, avrebbe dovuto fornire la prova chiara dei pagamenti, nonché dell’avvenuta contestazione delle fatture (...).”*

Nel caso di specie, l’istante non risulta aver adempiuto al suddetto onere probatorio. Egli si limita, infatti, a richiedere il rimborso di fatture indebitamente pagate per un importo pari ad Euro 83,80 + IVA per 12 bimestri, senza fornire alcuna prova dei relativi pagamenti e dell’avvenuto reclamo delle fatture stesse all’operatore. Si aggiunga che, non risultando prodotta copia né tantomeno indicato numero e/o data di dette fatture, la scrivente Autorità non è in grado di accertare la giustezza della richiesta di rimborso per assenza di elementi oggettivi.

B) La richiesta di indennizzo per ritardata portabilità del numero di cui al punto b), non può essere accolta.

L’istante asserisce di aver richiesto a Vodafone, nel mese di agosto 2015, il trasloco dell’utenza business su linea fissa n. xxx282 e contestualmente la migrazione interna di quest’ultimo dal link n. 4311416 al n. 4898836, cui sono collegati tutti i numeri dell’attività, ma che quest’ultima è stata perfezionata da Vodafone solo il 15.11.2017.



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.7628

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

WEB www.assemblea.emr.it/corecom

L'asserita richiesta di migrazione interna dell'utenza dal link n. 4311416 al n. 4898836 non risulta però prodotta in atti da parte dell'istante così come non risulta, in tutto l'arco temporale interessato, alcun reclamo circa il disservizio lamentato. Si tenga presente in merito che L'Autorità Garante ha più volte espresso il proprio orientamento sulla funzione del reclamo di mettere il gestore nella condizione di aver contezza del problema e provvedere alla sua risoluzione. Si veda in merito la delibera 179/03/CSP, che ha definito "reclamo": "*l'istanza con cui l'utente si rivolge direttamente all'organismo di telecomunicazioni per segnalare un disservizio, ovvero una questione attinente l'oggetto, le modalità o i costi della prestazione erogata*".

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 della società "Andrea & Silvia X" 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

Il Presidente

Dott. Stefano Cuppi



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.7628

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

WEB www.assemblea.emr.it/corecom



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.7628

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

WEB www.assemblea.emr.it/corecom