

Protocollo: vedi *segnatura.XML*

|             |                  |
|-------------|------------------|
| TITOLO      | 2015.1.10.4.1    |
|             | 2016.1.10.21.414 |
| LEGISLATURA | X                |

Il giorno 19 giugno 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";

Viste le delibere Agcom n. 3/11/CIR, n. 34/12/CIR, n. 38/12/CIR;

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.2018.1441);

Udita l'illustrazione svolta nella seduta del 19 giugno 2018;

#### CONSIDERATO QUANTO SEGUE

### 1. La posizione dell'istante

L'istante, titolare di una utenza business fissa, mobile e ADSL, lamenta nei confronti della società Vodafone Italia X (di seguito Vodafone), l'attivazione di un contratto sovradimensionato rispetto alle necessità del cliente oltre che la tariffazione di importi non dovuti.

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

- che è stato attivato un contratto sovradimensione, difforme rispetto a quanto voluto dal cliente, come ammesso dall'operatore stesso;
- che c'è stato un ritardo nell'attivazione delle utenze sia fisse che mobili;
- che sono stati attivati centralini e utenze fisse non richieste, come segnalato con reclami del 19.06.2015 e del 1.07.2015;
- che non sono state rispettate le condizioni contrattuali concordate e che conseguentemente sono stati fatturati importi ingenti e superiori;
- che sono stati attivati servizi a sovrapprezzo non richiesti, come anche ammesso dall'operatore attraverso l'emissione di note di credito relative alle fatture da AF07902767 a AF18189867;
- che sono stati addebitati costi di recesso non dovuti;
- che la fatturazione è continuata anche dopo la chiusura del contratto e comunque oltre il termine di 30 giorni dalla disattivazione dei servizi.

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

- a) chiusura contratto di cui a codice cliente n. xxxx381;
- b) rimborso di quanto pagato e non dovuto;



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)

- c) storno integrale della posizione debitoria;
- d) liquidazione di tutti gli indennizzi riconoscibili ed applicabili al caso di specie;
- e) ritiro pratica di recupero del credito a spese dell'operatore.

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

L'operatore, difendendo la correttezza del proprio operato, lamenta in primo luogo l'assoluta vaghezza delle allegazioni di parte istante, non supportate da alcuna evidenza probatoria. In primo luogo, l'operatore evidenzia che ha sempre agito in conformità con le disposizioni contrattuali sottoscritte dal cliente, così come prospettate nella proposta di abbonamento che si allega. Dall'analisi delle fatture emesse si rileva poi che le stesse hanno registrato traffico su tutte le utenze, anche su quelle contestate. In modo particolare si evidenzia che giurisprudenza costante riconosce, anche in caso di contestazione, che il cliente sia comunque tenuto al pagamento, anche solo parziale, degli importi non oggetto di contestazione, mentre invece l'odierno istante ha sospeso i pagamenti per il periodo da giugno a dicembre 2015. Nel caso di specie si rileva inoltre che manca una precisa contestazione delle fatture e che comunque l'operatore ha già provveduto, per fidelizzazione del cliente, ad uno sconto del 30% sul canone connettività per 24 mesi sul link con sede di Crema, nonché ha provveduto a riaccreditare la somma di Euro 700,00 a storno parziale della fattura di giugno 2015. Si rileva inoltre che l'insoluto ammonta attualmente ad Euro 8.106,53.

## **3. Motivazione della decisione**

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

A. La domanda a) relativa alla richiesta di chiusura del contratto di cui a codice cliente n. xxxx381, deve essere respinta.

La richiesta di chiusura del contratto non può essere accolta in quanto consistenti nella comminazione di obblighi di *facere* nei confronti dell'operatore. Provvedimenti di tal genere esulano dai poteri concessi all'Autorità adita, come da disposto dell'art. 19 comma 4 dell'Allegato A delibera n. 173/07/CONS. Le domande devono dunque essere respinta.



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)

B. Le domande di cui ai punti b) relativa alla richiesta di rimborso di quanto pagato e non dovuto, c) relativa alla richiesta di storno integrale della posizione debitoria ed e) relativa alla richiesta di ritiro della pratica di recupero del credito, sono trattate congiuntamente e sono respinte.

L'istante chiede il rimborso di quanto pagato e non dovuto oltre che lo storno integrale della posizione debitoria; a fronti di tali richieste però non fornisce una adeguata ricostruzione probatoria né della dinamica dei fatti. L'Autorità Garante ha più volte espresso il proprio orientamento sul punto: *“qualora dalla documentazione prodotta agli atti non emergano elementi probanti e circostanziati, tali da rendere condivisibili le asserzioni mosse da parte istante circa il malfunzionamento dell'utenza, non è possibile accogliere la domanda formulata dall'istante. Invero, in assenza di riferimenti dettagliati, l'impossibilità di accertare l'an, il quomodo ed il quantum del verificarsi del malfunzionamento non consente in questa sede una valutazione adeguata in ordine alla liquidazione di un congruo indennizzo.”* (delibera Agcom n. 3/11/CIR a cui sono conformi, *ex multis*, le delibere di cui ai nn. 34/12/CIR e 38/12/CIR).

In particolare, nel caso di specie, occorre rilevare che l'istante non ha prodotto, né tantomeno indicato, quali fossero le fatture contenenti gli importi contestati. Nell'istanza GU14, vengono solo genericamente indicate le fatture da AF07902767 a AF18189867, senza indicazioni di date o di importi. Occorre poi ulteriormente rilevare che tali indicazioni non siano state fornite nemmeno in sede di reclamo. La lettura dei reclami prodotti, di cui al documento 3 di parte istante, aventi data 19.06.2015, 01.07.2015 e 13.07.2015, oltre a non contenere allegazione di alcuna prova dell'avvenuta spedizione/ricevimento degli stessi all'operatore, non indicano nemmeno quali siano le fatture contestate o i periodi in cui i disservizi si sarebbero verificati. Sul punto va ulteriormente rimarcata la posizione Agcom, come indicato dalla delibera n. 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”*. L'operatore peraltro non conferma di aver ricevuto reclami. Solo in sede di memoria autorizzata di replica si indica come periodo di riferimento quello dal 03.04.2015 al 12.12.2015, ma solo in riferimento all'attivazione di servizi



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)

non richiesti, senza indicare le numerazioni e i tipi di servizi attivati. Non è dunque possibile individuare compiutamente il *l'an*, il *quomodo* e il *quantum* della domanda di rimborso né di quella di storno e pertanto le stesse devono essere respinte. Conseguentemente al rigetto della richiesta di storno, viene respinta anche la richiesta di ritiro della pratica di recupero del credito.

C. La domanda di cui al punto d) relativa alla richiesta di liquidazione di tutti gli indennizzi riconoscibili ed applicabili al caso di specie, deve essere respinta.

A fronte della mancanza di reclami indicanti la doglianza di disservizi precisi né di periodi di riferimento a cui ascriverli, non può essere riconosciuto alcun indennizzo. Si precisa inoltre, che la formulazione generica della richiesta di *“Liquidazione di tutti gli indennizzi riconoscibili ed applicabili al caso di specie”* sembrerebbe assimilabile ad una richiesta di risarcimento danni, assolutamente non accoglibile in questa sede. Esula infatti dal potere riconosciuta alla presente Autorità quello di riconoscere risarcimenti e/o indennizzi diversi e non previsti dal Regolamento approvato con delibera n. 73/11/CONS. La domanda di cui al punto d) non può dunque trovare accoglimento in quanto la stessa non è ascrivibile a nessuna delle fattispecie previste dal regolamento indennizzi.

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 integralmente le domande della società Vip Center X nei confronti di 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.



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)

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)