

Servizio Comunicazione, Assistenza al Corecom e agli Istituti

**PROCESSI VERBALI DELLE RIUNIONI
DEL COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI**

DELIBERAZIONE N. 2 del 23 gennaio 2018

OGGETTO N. 3	Definizione della controversia XXXXXX contro Vodafone Italia SpA
---------------------	--

Pres.

Ass.

Presidente: Marco Mazzoni

X

Membro: Maria Mazzoli

X

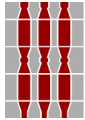
Membro: Stefania Severi

X

Presidente: Marco Mazzoni

Estensore: Beatrice Cairoli

Il Verbalizzante: Rosalba iannucci



Servizio Comunicazione, Assistenza al Corecom e agli Istituti

**Definizione della controversia Definizione della controversia XXXXX contro Vodafone
Italia SpA**

(GU14 N.XXXX/2017)

IL CORECOM DELLA REGIONE UMBRIA

nella riunione del 23 gennaio 2018,

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”* e, in particolare, l'art. 1, comma 6, lett. a), n. 14 e il comma 13 dello stesso art. 1;

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

VISTE la legge regionale 11 gennaio 2000 n. 3 recante *“Norme in materia di comunicazione e di emittenza radiotelevisiva locale e istituzione del Comitato regionale per le comunicazioni”* e la legge regionale 29 dicembre 2014, n. 28, recante *“Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (Co.Re.Com.). Ulteriori modificazioni alla legge regionale 11 gennaio 2000 n.3”*;

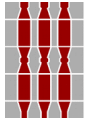
VISTA la deliberazione del Co.Re.Com. Dell'Umbria n. 7 dell'11 giugno 2015, concernente l'approvazione del *“Regolamento interno e codice etico del Comitato regionale per le comunicazioni (Co.Re.Com.)”*, di cui all'articolo 9 della l.r. n. 28/2015;

VISTO l'Accordo quadro sottoscritto il 4 dicembre 2008 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;

VISTA la Convenzione per l'esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni di cui all'articolo 3 dell'Accordo quadro tra l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e il Comitato regionale per le comunicazioni Umbria, sottoscritta il 16 dicembre 2009;

VISTA la Delibera dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni n. 173/07/CONS e successive modificazioni e integrazioni recante *“Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti”* (di seguito Regolamento);

VISTA la Delibera dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni n.276/13/CONS recante *“Approvazione delle linee guida relative all'attribuzione delle deleghe ai Co.Re.Com in materia di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche”*;



Servizio Comunicazione, Assistenza al Corecom e agli Istituti

VISTA la Delibera dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni n. 179/03/CSP recante *“Approvazione della direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni ai sensi dell'art. 1, comma 6, lettera b), numero 2, della L. 31 luglio 1997, n. 249”*;

VISTA la Delibera n. 73/11/CONS recante *“Approvazione del regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori ed individuazione delle fattispecie di indennizzo automatico ai sensi dell'articolo 2, comma 12, lett. g) della legge 14 novembre 1995 n.481”* (di seguito Regolamento Indennizzi);

VISTE l'istanza e la documentazione alla medesima allegata del 12 maggio 2017 (prot. n. XXXX/17) con cui la XXXXXX, con sede in XXXXXX, ha chiesto l'intervento del Comitato regionale per le comunicazioni dell'Umbria (di seguito CORECOM) per la definizione della controversia in essere con l'operatore Vodafone Italia SpA;

VISTI gli atti del procedimento inerente l'espletato tentativo obbligatorio di conciliazione;

VISTI gli atti del presente procedimento;

VISTA la relazione del responsabile del procedimento;

VISTA la proposta del Dirigente;

UDITA la relazione del Consigliere Delegato;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante.

L'istante, in relazione all'utenza n. XXXXX, nei propri scritti rappresenta, in sintesi, quanto segue:

a) in tre fatture sono stati addebitati costi per il servizio Smart Passport Mondo, per 300, 90, e 90 euro, servizio mai richiesto né attivato né fruito.

In base a tali premesse, l'istante chiede:

I) rimborso della somma di 300 euro relativa alla fattura periodo 7/10/2016 – 1/12/2016; della somma di euro 90 riferita al periodo 2/12/2016 – 26/1/2016; della somma di euro 90 riferita al periodo successivo;

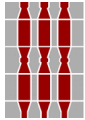
II) indennizzo;

III) spese di procedura.

2. La posizione dell'operatore

L'operatore, nei propri scritti difensivi, rappresenta quanto segue:

a) gli addebiti sono corretti in quanto la SIM, nei giorni 9 – 17 dicembre 2016 si è collegata alla rete esterna (Iran) con connessione dati (fatt. n. XXXXXX del 7 dicembre 2016 e fatt. n. XXXXX



del 2 febbraio 2017). In base a tali premesse, l'operatore chiede il rigetto della domanda.

3. Risultanze istruttorie e motivi della decisione.

Le richieste di parte istante non possono essere accolte per le seguenti motivazioni.

L'istante lamenta errori di fatturazione, dichiarando che è stato attivato un servizio non richiesto, tuttavia versa in atti solamente una stampa dell'offerta Vodafone, non allegando la copia del contratto sottoscritto, dalla quale desumere quale fosse, realmente, l'offerta accettata, e quindi i costi effettivamente pattuiti e quale la eventuale discrepanza tra gli stessi e le somme in concreto addebitate nelle due uniche fatture contestate e depositate. Lamenta inoltre, genericamente, l'addebito di 90 euro nelle fatture "successive" a quelle presenti in atti, senza fornire alcuna evidenza documentale di detti addebiti.

In relazione a tanto, si deve evidenziare che la XXXXXX ha formulato una istanza priva di elementi precisi e dettagliati, ed ha prodotto in copia agli atti una scarsa documentazione, dalla quale non emergono elementi probanti e circostanziati tali da rendere condivisibili le doglianze asserite, ma non adeguatamente esplicate dall'istante medesimo in sede di formulario GU14, cosicché non è stato possibile ricostruire in modo preciso e circostanziato la questione controversa (conforme Agcom, del. n. 161/16/CIR). Né le circostanze fattuali sono state successivamente esplicitate, non avendo la società attrice prodotto scritti difensivi né avendo partecipato all'udienza di discussione.

In punto, poi, rilevano pure le generali regole in materia di onere probatorio circa l'adempimento di obbligazioni, richiamate anche dalla delibera Agcom n. 276/13/CONS, secondo cui l'utente deve dedurre l'esistenza del contratto, mentre l'operatore è tenuto a fornire la prova del proprio adempimento. Pertanto, se è vero che, per andare esente da responsabilità, l'operatore deve dimostrare l'avvenuto esatto adempimento, è pur vero che è l'istante a dover fornire la prova della fonte del diritto vantato, cosa che non è avvenuta nel caso che ci occupa, con la conseguenza che la domanda nei confronti di Vodafone Italia SpA non può essere accolta.

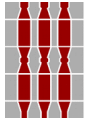
Nulla, infine, può essere disposto in ordine alle spese di procedura, non essendo stata accertata alcuna responsabilità in capo all'operatore.

Udita la relazione

DELIBERA

il rigetto dell'istanza presentata dalla XXXXXXXX, con sede in XXXXXX, contro l'operatore Vodafone Italia SpA, per i motivi sopra indicati.

Spese di procedura compensate.



Servizio Comunicazione, Assistenza al Corecom e agli Istituti

Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio, in sede di giurisdizione esclusiva, entro sessanta giorni dalla notifica dello medesimo.

La presente delibera è notificata alle parti e pubblicata sui siti *web* del CO.RE.COM e dell'Autorità (www.agcom.it).

IL PRESIDENTE

IL RELATORE

per attestazione di conformità a quanto deliberato

Il Dirigente

(Avv. Rosalba Iannucci)