

Protocollo: vedi segnatura.XML

TITOLO	2015.1.10.4.1
	2018.1.10.21.368
LEGISLATURA	X

Il giorno 24 gennaio 2019 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
MARIA GIOVANNA ADDARIO	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"*;

Viste le delibere Corecom Lombardia n. 7/12 e Corecom Emilia-Romagna nn. 13/10, 15/10, 1/11, 8/11, 4/12 23/12, 7/17 e 85/2017;

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 regionali per le Comunicazioni"* sottoscritta in data 28 dicembre 2017 dal Presidente dell'Autorità per le garanzie nelle Comunicazioni, dal Presidente delle Regione Emilia - Romagna, dalla Presidente del Comitato regionale per comunicazioni Emilia - Romagna"



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

Visti gli atti del procedimento;

Viste la relazione e la proposta di decisione della Responsabile del Servizio dr.ssa Rita Filippini.
(NP.2019.215).

Udita l'illustrazione svolta nella seduta del 24 gennaio 2019;

CONSIDERATO QUANTO SEGUE

1. La posizione dell'istante

A seguito dell'udienza di conciliazione, tenutasi in data 17/04/2018 nei confronti di Vodafone X (di seguito, Vodafone) l'utente ha presentato istanza di definizione prot. AL/2018/31157 del 17/05/2018, lamentando quanto segue:

- in data 26/10/2015 stipulava presso un agente un contratto con Vodafone per la fornitura dei seguenti servizi: 1 e-box con sim voce e dati, 1 sim voce, 1 iPhone 6s + 1 iPad Air2 e assicurazione kasko dei terminali;
- in data 30/03/2016 riceveva due iPad con relative sim dati non richiesti. Vodafone ammetteva l'errata spedizione, i due terminali venivano restituiti ma non sono riconsegnati a Vodafone la quale continua la relativa fatturazione (rate e canone sim dati);
- in relazione all'accaduto vengono anche sporte due denunce all'Autorità giudiziaria: dall'ascolto della registrazione vocale si evince che la persona che sta parlando non è l'istante e inoltre vengono dettati gli estremi di una carta d'identità falsa.

In conclusione, l'istante riferisce di aver pagato 8 rate mensili (rete+ canone sim dati) per 2 iPad che non ha richiesto.

Sulla base di tali premesse, in sede di GU14, nei confronti di Vodafone l'utente ha richiesto:

- a) storno di quanto ingiustamente fatturato da Vodafone;
- b) il rimborso di Euro 3.000 per quanto pagato, per i disagi patiti e per il tempo speso;
- c) la richiesta di rimborso per aver bloccato il codice IMEI dei due telefoni in suo possesso dall'agosto 2017 per insoluti;
- d) indennizzo per invio PEC senza risposta.

2. La posizione dell'operatore Vodafone



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'operatore Vodafone con propria memoria, in via preliminare, eccepisce l'inammissibilità e l'improcedibilità delle richieste formulate in sede di definizione che non coincidano con quelle avanzate nell'istanza di conciliazione.

Nel merito, l'operatore afferma di aver agito in virtù di apposita proposta di abbonamento sottoscritta dall'utente e che, ad ogni buon conto, riscontrando le segnalazioni inviate dall'istante ha effettuato il rimborso delle somme relative alle rate dei dispositivi contestate dall'utente.

L'operatore rileva inoltre che, comunque, l'istante non ha mai contestato le fatture in questione prima della presentazione dell'istanza di conciliazione in violazione di quanto previsto dall'art. 6.4 delle Condizioni generali di contratto il quale prevede un termine di 45 giorni per il reclamo in merito agli importi indicati nel conto telefonico.

In relazione alla richiesta di indennizzo, storno e rimborso rileva che nulla può essere riconosciuto dall'Autorità nel caso in cui l'istanza risulti infondata osservando, inoltre, come le richieste dell'istante non siano accompagnate da prove a sostegno.

Chiede, quindi, il rigetto delle richieste attoree.

3. Motivazione della decisione

Tanto premesso, alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le domande formulate dalla parte attrice non trovano accoglimento come di seguito indicato.

- a) La richiesta sub a) di storno di quanto addebitato da Vodafone all'istante a titolo di rate per l'acquisto dei 2 iPad (e per i canoni delle relative sim dati) non può essere accolta. Nella propria memoria difensiva, infatti, l'operatore afferma di avere autonomamente già "effettuato il rimborso delle somme relative alle rate dei dispositivi saldate e contestate". Tale allegazione non è oggetto di contestazione da parte dell'istante e pertanto, ai sensi dell'art. 115 c.p.c. (di cui sia l'Autorità che i Corecom fanno costante applicazione, si vedano ex multis le delibere Corecom Lombardia n. 7/12 e Corecom Emilia-Romagna nn. 15/10, 1/11, 8/11, 4/12 e 7/17) deve ritenersi pacifica.
- b) La domanda sub b) di riconoscimento di Euro 3.000 a titolo rimborso per quanto pagato, i disagi patiti e il tempo perso, non può essere accolta in quanto la normativa Agcom esclude



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

esplicitamente qualsiasi pretesa risarcitoria. L'oggetto della presente pronuncia può, infatti, riguardare esclusivamente la liquidazione d'indennizzi o il rimborso/storno di somme non dovute (punto III.1.3. delle Linee guida in materia di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazione).

In ogni caso, anche ammettendo che la richiesta in esame, pur palesandosi quale richiesta di risarcimento dei danni, in applicazione di un criterio di efficienza e ragionevolezza dell'azione, possa essere interpretata come richiesta di accertamento di un comportamento illegittimo da parte degli operatori e del conseguente diritto all'indennizzo (cfr. delibera Corecom Emilia-Romagna 23/12) si evidenzia come il Regolamento Indennizzi approvato con delibera AGCOM n. 73/11/CONS non riconosca alcun indennizzo per la mancata gestione del disconoscimento del contratto (Corecom E.R. Delibera 85/2017).

- c) Le domande sub c) di indennizzo per l'asserito illecito blocco dei telefoni in uso all'istante a partire dall'agosto 2017 e sub d) di indennizzo per mancata risposta a reclamo non possono essere accolte.

Tali domande, infatti, risultano formulate per la prima volta in sede di istanza di definizione (modello GU14), non essendo affatto presenti nell'istanza di conciliazione (modello UG). Pertanto, rispetto ad esse, deve essere accolta l'eccezione di inammissibilità formulata dall'operatore. Per indirizzo costante della giurisprudenza, infatti, è inammissibile la richiesta di indennizzo dedotta per la prima volta dall'utente in sede di istanza di definizione, poiché si configura come fatto nuovo rispetto al preventivo esperimento del tentativo di conciliazione, secondo quanto disposto dall'articolo 14, della delibera Agcom n. 173/07/CONS, come interpretato dal punto III.1.2 della delibera Agcom n. 529/09/CONS (Corecom Emilia-Romagna Delibera n. 13/10 e successive conformi).

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

1. Respinge integralmente l'istanza di Laser Service X nei confronti della società Vodafone Italia X per le motivazioni di cui in premessa.



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 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