



**CONSIGLIO REGIONALE DELLA  
BASICATA**  
**UFFICIO PER LE POLITICHE DELLA  
RAPPRESENTANZA E DELLA PARTECIPAZIONE**  
-----  
**COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI  
(CO.RE.COM.)**

**Deliberazione n. 21/2017**

**OGGETTO:** DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA MANCUSI XXXXX  
XXXXXXX C/ VODAFONE ITALIA SPA

L'anno duemiladiciassette, il giorno 27 del mese di marzo presso la sede del Co.re.com. si è riunito il Comitato regionale per le comunicazioni.

Sono presenti i Signori

- |                             |            |
|-----------------------------|------------|
| 1. LAMORTE Giuditta         | Presidente |
| 2. CORRARO Armando Nicola   | Componente |
| 3. LAGUARDIA Gianluigi      | Componente |
| 4. RAPOLLA Morena           | Componente |
| 5. STIGLIANO Carmine Sergio | Componente |

Pres.	Ass.
X	
X	
X	
X	
X	

## **DELIBERA N. 21/2017**

### **DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA MANCUSI XXXXX XXXXXXX C/ VODAFONE ITALIA SPA (PROT. N. 3727/C del 06 Aprile 2016)**

### **IL CO.RE.COM. DELLA REGIONE BASILICATA**

NELLA riunione del 27/03/2017;

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*”;

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

VISTA la L.R. n.20/2000 “*Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato Regionale per le Comunicazioni – Co.Re.Com.*”

VISTO l’Accordo quadro 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, sottoscritto in data 4 dicembre 2008;

VISTA la Convenzione per l’esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni, sottoscritta tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, il Consiglio regionale della Basilicata e il Comitato regionale per le comunicazioni della Basilicata in data 17/11/2011, e in particolare l’art. 4, c. 1, lett. e);

VISTA la delibera n. 173/07/CONS, del 19 aprile 2007, recante “*Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti*”, di seguito “Regolamento”;

VISTA la delibera n. 73/11/CONS, del 16 febbraio 2011, recante “*Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori*”;

VISTA l'istanza dell'utente Mancusi XXXXX XXXXXXXX presentata in data 06/04/2016, Prot. n. 3727/C, contro Vodafone Italia SPA;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue.

Con riferimento alla procedura di definizione della controversia in oggetto, si rileva quanto segue:

### **1. La posizione della parte istante**

Il Sig. XXXXX XXXXXXXX Mancusi, titolare di un contratto con l'Operatore Vodafone Italia S.p.A. (di seguito, per brevità, Vodafone) contraddistinto dal codice cliente n. XXXXXXXXXXXX, dichiara di essere stato cliente del Gestore Vodafone già per i servizi voce ed ADSL e di aver aderito, nell'Aprile del 2014, alla proposta "Vodafone Relax" con correlata attivazione di una linea mobile.

Il costo mensile della nuova proposta avrebbe dovuto essere di euro 19,90; al contrario il Sig. Mancusi avrebbe ricevuto fatture con importi differenti rispetto a quanto pattuito, tanto che, dopo aver presentato "numerosi reclami", l'utente si vedeva costretto a migrare verso un diverso Operatore.

In base a tali premesse, il Sig. Mancusi ha richiesto:

- i) Lo "storno dell'insoluto";
- ii) L'indennizzo per il disagio subito;
- iii) Il "ritiro pratica dalla società di recupero crediti in esenzione spese".

Parte istante non ha depositato memorie né repliche nei termini assegnati con la lettera di avvio del procedimento dell'08 Novembre 2016, regolarmente ricevuta dal rappresentante del Sig. Mancusi nello stesso giorno.

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

L'Operatore Vodafone ha tempestivamente depositato memorie in data 12 Novembre 2016, termine indicato nella lettera di avvio del procedimento dell'08 Novembre 2016.

In particolare, la Società Vodafone, nelle predette note difensive, dichiarava come il Sig. Mancusi non fosse mai stato titolare di un contratto riguardante il servizio voce e l'ADSL con il Gestore Vodafone; come il contratto in essere avesse sempre e solamente riguardato l'utenza 327XXXXXXX, migrata dal Gestore Wind Telecomunicazioni S.p.A. verso l'Operatore Vodafone nel mese di Aprile 2015 e rientrata presso lo stesso Gestore Wind Telecomunicazioni in data 14 Luglio 2015; come non risultassero presenti a

sistema reclami relativi agli importi addebitati nelle fatture, peraltro non prodotte; come non si evidenziassero discrasie fra quanto proposto in sede di trattativa contrattuale ed i costi realmente applicati nei conti telefonici. Infine, il Gestore evidenziava la presenza di importi insoluti a carico di parte istante pari ad euro 158,99, ed insisteva nel rigetto dell'istanza presentata.

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

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate da parte istante non possono essere accolte, per le motivazioni che si vanno, di seguito, a precisare.

Difatti, anche volendo prescindere dalle discrasie emerse fra la ricostruzione fattuale apportata dal Sig. Mancusi e quella proposta dal Gestore Vodafone, non potrà non evidenziarsi come dalla documentazione allegata dall'utente all'istanza di definizione (consistente, unicamente, nella copia del verbale negativo relativo alla procedura di conciliazione), non sia dato di evincere né quali siano le fatture contestate, né quali siano gli importi contenuti nelle stesse oggetto di disconoscimento, né la presenza di reclami presentati al Gestore circa gli importi addebitati nei conti telefonici.

Si rammenta che, in via generale, secondo un orientamento giurisprudenziale ormai consolidato (cfr. Cass. Civ. 17 febbraio 2006) l'emissione della bolletta non costituisce un negozio di accertamento, idoneo a rendere certa ed incontestabile l'entità periodica della somministrazione, ma solo un atto unilaterale di natura contabile diretto a comunicare all'utente le prestazioni già eseguite secondo la conoscenza ed il convincimento dell'operatore telefonico; resta dunque rettificabile in caso di divergenza con i dati reali. Tanto premesso, sussiste in capo all'operatore l'onere di provare l'esattezza dei dati posti a base della fattura nel caso di contestazione del suo ammontare da parte dell'utente (Cfr. Cass. Civ. n. 10313/04).

Tuttavia, nel caso di specie, non risultando prodotti in conti telefonici contestati o copia dei reclami presentati dall'utente (che, peraltro, la Società Vodafone nega di aver mai ricevuto) non è dato di comprendere quali fatture siano state effettivamente contestate e per quali importi.

In altri termini, la descrizione fattuale e gli allegati sono eccessivamente scarni, con la conseguenza che l'istanza risulta formulata in maniera del tutto generica ed indeterminata, tale da non rendere possibile, a questo Ufficio, alcun tipo di pronuncia in merito.

### **4. Conclusioni**

Alla luce delle considerazioni sin qui svolte, e vista la relazione istruttoria dell'esperto giuridico, Avv. XXXXXXXXXXXX

**Delibera**

- Di rigettare l'istanza proposta dal Sig. Mancusi XXXXX XXXXXXX nei confronti di Vodafone Italia SPA;
- Di compensare le spese di procedura.

Il presente atto 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* dell'Autorità.

LA PRESIDENTE  
Giuditta Lamorte

LA DIRIGENTE  
Dr.ssa Vesna Alagia