

Protocollo: vedi *segnatura.XML*

TITOLO	2015.1.10.4.1
	2017.1.10.21.162
LEGISLATURA	X

Il giorno 31 maggio 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";

Vista la delibera Agcom n. 70/12/CIR;

Vista la delibera Corecom Emilia-Romagna n. 57/14;

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 della Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, dal Presidente della 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.2018.1290);

Udita l'illustrazione svolta nella seduta del 31 maggio 2018;

#### CONSIDERATO QUANTO SEGUE

### 1. La posizione dell'istante

L'istante ha lamentato la mancata applicazione delle condizioni contrattuali, il ritardo nell'attivazione delle reti fisse, l'attivazione di numerazioni non richieste, la mancata lavorazione delle disdette, la mancanza di copertura e l'applicazione di costi di recesso per 36 utenze mobili nei confronti della società Vodafone Italia X (di seguito Vodafone).

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

- che l'operatore non ha applicato correttamente le condizioni economiche pattuite, prendendo a riferimento le fatture AF15070874, AF8280046, AG02338652, AG05643854;
- che la migrazione delle linee telefoniche avveniva con grande ritardo, ribadendo sul punto la disciplina di settore e il disposto di cui all'art. 1218;
- che l'operatore, contro la volontà dell'utente, ha attivato 2 link connettività (xxxx930 e xxxx588) su cui erano appoggiate 27 utenze fisse di interni con un costo di Euro 1.152,72 sulla fattura AF182846, Euro 1.056,24 sulla fattura AG02338652, Euro 586,83 sulla fattura AG05643854 e che a tutte le numerazioni erano collegati apparati Cisco;
- che spesso le utenze mobili erano prive di copertura;
- che l'operatore non ha dato riscontro a nessun reclamo dell'istante;
- che l'operatore ha continuato a fatturare anche oltre il termine di 30 giorni dall'avvenuta migrazione delle utenze avvenuta in data 01.12.2014 per le mobili e 15.06.2015 per le fisse e pertanto contesta la debenza dei relativi importi nelle fatture nn. AF15070874, AF8280046, AG02338652, AG05643854;
- che i costi di cessazione delle utenze dovrebbero essere "riallineati" all'effettivo periodo di vigenza del contratto, come da normativa del settore.

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



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)

- a) la chiusura del contratto con codice cliente xxxx191;
- b) il rimborso di quanto pagato e non dovuto;
- c) lo storno integrale della posizione debitoria;
- d) la liquidazione di indennizzi in genere;
- e) il ritiro della pratica di recupero del credito a carico del gestore.

## 2. La posizione dell'operatore

L'operatore rileva la genericità delle motivazioni e richieste dell'utente. Rileva che non è pervenuto alcun reclamo all'operatore, come stabilito dalle condizioni contrattuali in caso di contestazione del contratto o della fatturazione. Relativamente all'attivazione delle numerazioni interne, rileva che l'unico documento pervenuto è il recesso dalle stesse e null'altro. Rileva l'infondatezza della domanda e ricorda che Vodafone ha già gestito la doglianza emettendo nota di credito in data 19.01.2016, per Euro 1.671,57 n. ZZ06005408 e riferita all'unico reclamo avanzato in data 29.09.2015.

Rileva che il cliente è disattivo e sussiste un insoluto per Euro 5.083,38.

## 3. Motivazione della decisione

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte devono essere integralmente respinte come di seguito precisato.

Preliminarmente va precisato che il provvedimento verterà esclusivamente sulla numerazione mobili xxxx846 oltre ad altre 35 utenze di cui però si reperiscono effettivamente agli atti solo la n. xxxx744, xxxx168, xxxx625, xxxx951, xxxx868, xxxx803 (elencate nella disdetta del 14.01.2015), in quanto le numerazioni fisse, in elenco della disdetta di 19.01.2015, non sono state oggetto di preliminare tentativo di conciliazione.

Occorre altresì osservare che: *"è orientamento costante di codesto Comitato, così come di altri Corecom e dell'Autorità, che l'utente debba adempiere quanto meno all'obbligo di dedurre, con un minimo grado di precisione, quali siano i motivi alla base della propria richiesta (delibera Corecom Emilia-Romagna n. 57/14). L'istante svolge un racconto generico dell'accaduto, pressoché assente di periodi di riferimento concreti senza produrre documentazione idonea e soprattutto (anche a fronte di quanto sopra rappresentato in punto alle numerazioni) senza*



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)

indicare su quali numerazioni si è sviluppato ogni singolo disagio. Sul punto anche Agcom ha un orientamento costante, la delibera n. 70/12/CIR ha infatti stabilito che in materia di onere della prova, *“la domanda dell’utente dovrebbe essere rigettata nel merito, qualora lo stesso non adempia l’onere probatorio su di lui incombente”*.

A. La domanda a) relativa alla richiesta di chiusura del contratto con codice cliente xxxx191, deve essere rigettata. La richiesta infatti, consiste nella condanna ad un obbligo di *facere*, non compreso nelle possibilità della sede definitiva, come si evince dall’art. 19 comma 4 della delibera 173/07/CONS allegato A.

B. Le domande 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 a carico del gestore, devono essere trattate congiuntamente e rigettate. L’istante produce in atti solo la copia di una delle fatture contestate (n. AG02338652), non produce invece alcun reclamo scritto o indicazione di ticket verbale aperto presso l’operatore con indicazione di numero e/o data e/o numero operatore relativamente alle medesime fatture. Non produce neppure l’avvenuto pagamento delle fatture di cui chiede il rimborso. Produce esclusivamente il contratto, sottoscritto in data 10.02.2012, che peraltro non riporta tutte le numerazioni contestate, ma solo parzialmente e copia di fatture di altri operatori che non riportano numerazioni utili a valutare la vicenda in oggetto e di cui peraltro, l’istante non esplicita il motivo della produzione. D’altro canto, l’operatore produce un reclamo inviato dall’istante per fatture diverse da quelle indicate in premessa e per le quali è stata emessa nota di credito, indicata per estremi identificativi, ma non prodotta in atti. Sul punto l’istante non controdeduce. Pertanto, essendo il reclamo riguardante fatture non oggetto della contestazione in istanza, la circostanza non può essere presa in esame. Le richieste, peraltro, sono vaghe e generiche, non indicando importi esatti su cui effettuare un puntuale accertamento da parte di codesta Autorità. Pertanto, la scrivente Autorità non è in grado di accertare la giustezza della richiesta di rimborso e di storno che vengono quindi respinte. Ne consegue il mancato accoglimento della richiesta di ritiro della pratica di recupero del credito.



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. La domanda d) relativa alla richiesta di liquidazione di indennizzi in genere, non può essere accolta in quanto vaga e generica. La domanda, peraltro, non indica esattamente quale tipo di disagio è stato subito dall'istante e per quale arco temporale, pertanto risulta impossibile a codesta Autorità applicare e calcolare l'eventuale indennizzo.

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 di Naldi 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*

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)