

Protocollo: vedi *segnatura.XML*

Tit. 2017.1.10.21.186

OGGETTO: DEFINIZIONE CONTROVERSIA XXX / VODAFONE ITALIA X

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";

Vista la determina Agcom n. 49/15/DIT;

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

email corecom@regione.emilia-romagna.it - PEC corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it

WEB www.assemblea.emr.it/corecom

CONSIDERATO QUANTO SEGUE

1. La posizione dell'istante

L'istante ha lamentato nei confronti della società Vodafone Italia X (di seguito Vodafone) l'addebito di importi eccedenti quanto contrattualmente pattuito e la mancata risposta ai reclami conseguenti.

In particolare, nell'istanza introduttiva del procedimento, l'istante ha dichiarato quanto segue:

- che nel settembre 2015 sottoscriveva contratto per pacchetto in abbonamento con tariffa "e.box" che comprendeva servizio voce e internet per n. 3 SIM mobili per complessivi Euro 84,18 mensili, senza contributo di attivazione;
- che l'attivazione non avveniva in maniera tempestiva e l'istante chiedeva all'operatore il rilascio della copia del contratto sottoscritto, senza mai riceverlo;
- che in data 12.11.2015 i servizi venivano attivati ma che gli importi oggetto di fatturazione risultavano eccedenti quanto contrattualmente previsto;
- che dopo numerosi reclami al servizio clienti tramite call center nulla cambiava e pertanto decideva di passare ad altro operatore;
- che l'istante ha ricevuto richiesta di pagamento dell'insoluto da parte di una società di recupero crediti;
- che in seguito a tale accadimento ha deciso di rivolgersi ad una associazione di consumatori, la quale, in data 26.10.2016, ha inviato reclamo scritto per i disservizi subiti;
- che nemmeno detto ultimo reclamo ha avuto riscontro.

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

- a) il ricalcolo delle fatture da novembre 2015 ad oggi nel rispetto degli accordi contrattuali;
- b) il rimborso degli importi pagati in eccedenza da novembre 2015 ad oggi;
- c) lo storno integrale dell'insoluto;
- d) il ritiro della pratica di recupero credito;
- e) l'indennizzo per mancata risposta a reclamo.

2. La posizione dell'operatore

L'operatore ritenendo infondate in fatto e in diritto le doglianze di parte istante, precisa quanto segue. In primo luogo, Vodafone evidenzia che le fatture possono essere validamente contestate entro 45 giorni



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.6390

email corecom@regione.emilia-romagna.it - PEC corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it

WEB www.assemblea.emr.it/corecom

dalla loro emissione, ragione per la quale il richiesto rimborso non può essere accolto, considerando inoltre il fatto che possono essere prese in considerazione le fatture emesse nei sei mesi antecedenti al reclamo, ai sensi della determina Agcom n. 49/15/DIT.

Vodafone contesta inoltre il mancato assolvimento dell'onere probatorio in capo all'istante, il quale nulla allega a riprova della propria tesi se non contestazione generiche e tardive.

La situazione amministrativa e contabile riporta un insoluto pari ad Euro 1.519,04.

3. Motivazione della decisione

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

A) Le domande a) relativa al ricalcolo delle fatture da novembre 2015 ad oggi e b) relativa al rimborso degli importi pagati in eccedenza da novembre 2015 ad oggi, devono essere rigettate.

La richiesta di ricalcolo delle fatture emesse dal 2015 ad oggi e la domanda di restituzione di quanto indebitamente pagato in conseguenza di tale accertamento, non risultano accoglibili mancando integralmente l'indicazione degli importi ritenuti illegittimi (le fatture prodotte dall'istante sono solo la n. AG08261525 DEL 08.06.2016, n. AG11610391 del 03.08.2016 e n. AG15002883 del 28.09.2016) e non essendo, ad esempio, state reclamate le fatture *de quo*. Il reclamo online del 22.10.2016 non riporta numeri di fatture, ma riporta una contestazione relativamente alla non corretta applicazione del contratto, chiedendo l'esibizione del contratto da parte dell'operatore. L'istante produce i pagamenti effettuati a Vodafone, tramite l'esibizione dell'estratto conto bancario, ma l'unico di essi riconducibile ad una delle fatture prodotte è quello per Euro 231,97 in data 23.08.2016, corrispondente alla fattura n. AG11610391 del 03.08.2016. Gli altri pagamenti per Euro 438,98 in data 02.05.2016, per Euro 447,36 in data 29.02.2016, per Euro 198,85 in data 30.12.2015, per Euro 26,96 in data 06.11.2015 e per Euro 107,36 in data 30.10.2015 non sono riconducibili ad alcun documento contabile prodotto in atti e non appare, dunque, assolto il seppur minimo onere probatorio gravante anche su parte istante. Peraltro, l'istante produce la relazione dell'operatore predisposta in occasione della conciliazione paritetica del 21.03.2017 nella quale viene puntualmente spiegato il contratto attivato dall'istante e risultante in Vodafone, rispetto al quale nessuna deduzione viene avanzata dall'istante in sede di istanza GU14 e pertanto tali domande dovranno ritenersi respinte.

B) Le domande c) relativa allo storno integrale e d) relativa alla richiesta di ritiro della pratica di recupero credito vengono trattate congiuntamente e rigettate.

Nel caso di specie non appare soddisfatto l'onere probatorio che, seppur in minima parte, grava anche su



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.6390

email corecom@regione.emilia-romagna.it - PEC corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it

WEB www.assemblea.emr.it/corecom

parte istante. Non sono stati effettuati reclami formali in merito agli asseriti illegittimi addebiti occorsi, se non dopo aver chiuso la posizione contrattuale ed essere già passato ad altro operatore. Occorre ricordare che la funzione del reclamo è quella di preservare il rapporto contrattuale in essere, permettendo all'operatore di prendere coscienza di un disservizio o di un malfunzionamento e porvi rimedio. L'utente quindi deve mettere il gestore nella possibilità di risolvere eventuali problematiche insorgessero. Il reclamo infatti non deve essere intesto solo come la possibilità per l'utente di avere un riscontro chiaro ed esaustivo, idoneo a riequilibrare le posizioni delle parti in un dialogo che non si presenta paritario a causa della qualità dell'operatore, inteso necessariamente quale soggetto strutturalmente e numericamente superiore, ma deve essere inteso anche come la necessità di mettere il gestore nella possibilità di avere contezza del problema e provvedere alla sua risoluzione attivandosi. Non appare pertanto possibile affermare la sussistenza della responsabilità dell'operatore per qualora l'utente non provi di aver inoltrato, prima di risolvere il contratto, un reclamo all'operatore.

Nel caso di specie dunque, non sussistono dunque i presupposti necessari al riconoscimento dell'indennizzo richiesto. Conseguentemente al rigetto della richiesta di storno, deve essere rigettata anche la richiesta di ritiro della pratica di recupero del credito.

C) La domanda di cui al punto e) relativa alla richiesta di indennizzo per mancata risposta a reclamo, viene accolta. Gli unici reclami prodotti in atti consistono in due reclami on-line effettuati dall'Associazione tramite il portale dedicato in data 22.10.2016 e 03.02.2017, di contenuto pressoché identico. Tenuto conto che la conciliazione paritetica è avvenuta in data 21.03.2017 e del termine di 45 giorni dovuto all'operatore per poter rispondere, si riconosce l'indennizzo ex art. 11 del regolamento indennizzi per il reclamo del 22.10.2016, con decorrenza 06.12.2016 per complessivi 105 giorni di ritardo ed Euro 105,00 di indennizzo (euro 1 x 105 giorni).

Per questi motivi, attestata la regolarità amministrativa del presente atto;

DETERMINA QUANTO SEGUE

1. Accoglie parzialmente l'istanza di Studioro di Berselli nei confronti della società Vodafone Italia X per le motivazioni di cui in premessa.



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.6390

email corecom@regione.emilia-romagna.it - PEC corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it

WEB www.assemblea.emr.it/corecom

2. La società Vodafone Italia X è tenuta a pagare in favore dell'istante, i seguenti importi, maggiorati degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza:

I. Euro 105,00 (centocinque/05) a titolo di indennizzo per la mancata risposta ai reclami (Euro 1 x 105 giorni), come da capo C);

3. La società Vodafone Italia X è tenuta, altresì, a comunicare a questo Ufficio l'avvenuto adempimento alla presente determina entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

Il presente provvedimento costituisce un ordine ai sensi e per gli effetti dell'articolo 98, comma 11, del d.lgs. 1 agosto 2003, n. 259.

È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito.

Il presente provvedimento può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente determina è notificata alle parti e pubblicata sul sito web del Servizio e dell'Autorità.

Firmato digitalmente

La Responsabile del Servizio

Dott.ssa Rita Filippini



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.6390

email corecom@regione.emilia-romagna.it - PEC corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it

WEB www.assemblea.emr.it/corecom