

ASSEMBLEA LEGISLATIVA DELLA REGIONE EMILIA-ROMAGNA

*Comitato Regionale per le Comunicazioni*

|             |                                    |
|-------------|------------------------------------|
| DELIBERA n. | 53/2015                            |
| TITOLO      | 2013.1.10.21.1510<br>2015.1.10.4.1 |
| LEGISLATURA | X                                  |

Il giorno 28/07/2015 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 PRIMAROSA FINI

OGGETTO: DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA TRA X / VODAFONE OMNITEL X



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.6377 – 527.6597

email [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";

Visto l'art. 115 c.p.c.;

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 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 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. 418/07/CONS;

Visto lo "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 e il Comitato regionale per le Comunicazioni Emilia-Romagna in data 10 luglio 2009, e in particolare l'art. 4, c. 1, lett. e);

VISTI gli atti del procedimento;

Vista la relazione e la proposta di decisione della Responsabile del Servizio Corecom dr.ssa Primarosa Fini (NP.2015.1470);



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.6377 – 527.6597

email [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)

Udita l'illustrazione svolta nella seduta del 28/07/2015;

## CONSIDERATO QUANTO SEGUE

### 1. La posizione dell'istante

L'istante ha lamentato nei confronti della società Vodafone Omnitel X (di seguito, Vodafone) la difformità tra le condizioni economiche pattuite e quelle applicate, la conseguente errata e indebita fatturazione, il mancato invio delle fatture e la mancata risposta ai reclami. In particolare, nell'istanza introduttiva del procedimento e nel corso dell'audizione, l'istante ha dichiarato quanto segue.

L'utente è titolare di 3 contratti Vodafone mobile business, relativi alle utenze nn. XXX.XXXXXXX, XXX.XXXXXXX e XXX.XXXXXXX, con possibilità di chiamare all'estero. In relazione alle suddette utenze, Vodafone non ha applicato il piano tariffario concordato. In particolare:

sull'utenza n. XXX.XXXXXXX doveva essere attiva l'offerta denominata "Tutto incluso a 22 euro al mese per il nuovo Ipad da 64Gb". Nessuna delle fatture ricevute rispetta tale limite, ma l'utente ha comunque provveduto al pagamento. Si tratta in particolare delle fatture relative ai periodi: dal 17.05.12 al 16.7.12 di euro 95,69; dal 17.07.12 al 16.09.12 di euro 109,43; dal 17.09.12 al 16.11.12 di euro 131,34. Ne consegue un pagamento complessivo di euro 336,46 invece dei 66,00 euro pattuiti, con un indebitto di euro 270,46;

sull'utenza n. XXX.XXXXXXX doveva essere attiva l'offerta denominata "Full optional extra", che prevedeva 2.000 minuti di chiamate al mese verso tutti + 3 numeri a scelta tra fissi e mobili da chiamare gratis + 1 smartphone con email e traffico internet inclusi + 400 minuti verso tutti + 50 minuti di chiamate da effettuare verso l'estero e 50 minuti di chiamate da ricevere dall'estero, il tutto a 49,00 euro al mese per i primi sei mesi, e poi dal settimo mese a 69,00 euro al mese. L'attivazione è avvenuta a gennaio 2012, quindi fino a giugno 2012 compreso la fatturazione bimestrale doveva essere pari ad euro 98,00 e a partire dal luglio 2012 doveva essere di 138,00 euro. Invece, l'utente ha ricevuto le seguenti fatture: periodo dal 17.05.12 al 16.07.12 di euro 243,00; periodo dal 17.07.12 al 16.09.12 di euro 193,00; periodo dal 17.09.12 al 16.11.12 di euro 690,00. Peraltro, l'utente dichiara di aver ricevuto, per questa utenza, solamente le tre fatture



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.6377 – 527.6597

email [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)

relative ai periodi indicati, nonostante abbia più volte richiesto di ricevere tutte le ulteriori fatture presso la propria residenza;

sull'utenza n. XXX.XXXXXXX doveva essere attiva l'offerta denominata "Chiavi in mano extra", che prevedeva 800 minuti al mese inclusi verso tutti i numeri nazionali + 3 numeri Vodafone tra fissi e mobili da chiamare gratis + 1 smartphone con email e traffico internet inclusi + 200 minuti verso tutti + 50 minuti di chiamate da effettuare verso l'estero e 50 minuti di chiamate da ricevere dall'estero, il tutto a 39,00 euro al mese per i primi sei mesi, e poi dal settimo mese a 49,00 euro al mese. L'attivazione è avvenuta a gennaio 2012, quindi fino a giugno 2012 compreso la fatturazione bimestrale doveva essere pari ad euro 78,00, e a partire dal luglio 2012 doveva essere di 98,00 euro. Invece, l'utente ha ricevuto le seguenti fatture: periodo dal 17.03.12 al 16.05.12 di euro 153,24; periodo dal 17.05.12 al 16.07.12 di euro 293,14; periodo dal 17.09.12 al 16.11.12 di euro 133,88. Peraltro, anche in questo caso, l'utente dichiara di aver ricevuto, per questa utenza, solamente le tre fatture relative ai periodi indicati;

a seguito dei numerosi reclami effettuati, Vodafone ha proposto un indennizzo di euro 500,00, accreditato sul conto dell'utente. Ritenendo tale importo non sufficiente, l'utente ha proposto un nuovo reclamo tramite Federconsumatori, cui Vodafone ha risposto negativamente, peraltro indirizzando la missiva ad un legale sconosciuto all'utente.

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

un indennizzo per la mancata applicazione delle proposte commerciali scelte per le tre utenze, e l'applicazione corretta delle varie proposte commerciali così come concordate;

il rimborso delle fatture pagate relative alle tre utenze, per la parte in eccedenza rispetto al limite delle proposte commerciali concordate;

un indennizzo per non aver tempestivamente risposto ai reclami;

un indennizzo per mancato invio delle fatture e, pro futuro, richiesta di invio regolare delle fatture presso la residenza dell'utente;

un indennizzo per il disagio subito ai sensi della carta dei servizi e il risarcimento per tutto il tempo perso, le telefonate ai call-center e i costi sostenuti per il comportamento scorretto dell'operatore.



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.6377 – 527.6597

email [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)

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

La società Vodafone ha dedotto quanto segue.

In via preliminare ha eccepita la carenza di un'ideonea procura conferita dall'utente all'Associazione Federconsumatori. E' stata poi eccepita l'inammissibilità delle richieste di parte istante in quanto generiche.

Nel merito, l'operatore respinge le contestazione dell'istante, affermando che a seguito del reclamo dell'utente, Vodafone ha disposto un indennizzo di euro 500,00 (mediante accredito sul conto dell'utente) e che ha provveduto a effettuare un cambio del piano tariffario in accordo con l'utente stessa.

Al momento della redazione della memoria difensiva (i.e. 3.01.2014), la situazione contabile dell'utente vedeva un insoluto di euro 2.581,73, stante il mancato pagamento delle fatture nn. AD04277069, AD07435320, AD10562030, AD13658861 e AD16723069.

## **3. Motivazione della decisione**

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte possono essere parzialmente accolte come di seguito precisato.

Preliminarmente devono essere rigettate le eccezioni preliminari sollevate dall'operatore, rinvenendosi in atti idonea delega dell'utente a Federconsumatori e risultando i formulari presentati dall'utente tutt'altro che generici, essendo anzi tutte le richieste dettagliatamente descritte e suffragate da idonea documentazione.

Quanto al merito della controversia, data la complessità dei fatti, si procederà per punti, iniziando la trattazione dall'elemento nevralgico, e cioè se siano stati o meno applicati i piani tariffari contrattualmente pattuiti.

Deve premettersi a questo proposito che, per costante giurisprudenza dell'Autorità, in caso l'utente contesti la difformità tra le condizioni economiche sottoscritte e quelle applicate, spetta all'operatore fornire adeguata prova di aver correttamente adempiuto il contratto, procedendo ad una regolare e corretta fatturazione in linea con quanto stabilito dal contratto concluso con l'utente.



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.6377 – 527.6597

email [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)

Nel caso di specie, l'utente ha indicato quali avrebbero dovuto essere i piani tariffari applicati, producendo in atti anche copia delle offerte commerciali.

Viceversa, nulla sul punto ha dedotto l'operatore, che si è limitato ad effettuare una contestazione generica, senza produrre alcun documento utile a smentire le doglianze dell'utente: avrebbe infatti dovuto l'operatore fornire prova dei tre contratti sottoscritti dall'utente, unitamente a tutte le fatture emesse, in modo da poterne verificare la correttezza. In mancanza di tutto ciò, e facendo applicazione anche del principio di non contestazione di cui all'art. 115 c.p.c. (non potendo certamente le doglianze generiche dell'operatore valere quale contestazione nel merito di quanto dedotto dall'utente, in applicazione anche dei principi affermati dalla giurisprudenza sull'art. 115 c.p.c.), devono considerarsi fondate le doglianze dell'utente circa la mancata applicazione dei piani tariffari concordati, e, conseguentemente, deve riconoscersi il diritto dell'utente al rimborso e/o allo storno di quanto indebitamente fatturato.

Dopo le considerazioni che precedono circa l'an del diritto controverso, deve quindi essere presa in esame la tematica del quantum: dovranno quindi esaminarsi le dichiarazioni delle parti e i documenti prodotti al fine di comprendere se debba essere disposto un rimborso oppure uno storno, e individuarne poi la misura.

L'istruttoria sul punto risulta complessa: infatti agli atti del fascicolo si rinvencono, quanto alle fatture, solamente documenti "frammentari".

Si inizierà elencando i dati certi, in quanto provati.

In primo luogo, l'utente ha fornito prova di tre distinte di versamento a favore di Vodafone, effettuate rispettivamente in data 8.08.12, 9.10.12 e 10.12.12, aventi ad oggetto i seguenti importi: euro 743,16, euro 582,81, euro 967,26, per un totale complessivo di euro 2.293,23.

In secondo luogo, devono ritenersi provate, alla luce delle offerte commerciali prodotte dall'utente, e in assenza di ogni contestazione sul punto da parte di Vodafone (anche agli effetti dell'art. 115 c.p.c.) i piani tariffari sottoscritti dall'utente, e cioè:

a) sull'utenza n XXX.XXXXXXX doveva essere attiva l'offerta denominata "Tutto incluso a 22 euro al mese per il nuovo Ipad da 64Gb";



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.6377 – 527.6597

email [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)

b) sull'utenza n. XXX.XXXXXXX doveva essere attiva (da metà gennaio 2012) l'offerta denominata "Full optional extra" a 49,00 euro al mese per i primi sei mesi e poi dal settimo mese a 69,00 euro al mese;

c) sull'utenza n. XXX.XXXXXXX doveva essere attiva (da metà gennaio 2012) l'offerta denominata "Chiavi in mano extra" a 39,00 euro al mese per i primi sei mesi e poi dal settimo mese a 49,00 euro al mese.

Corre l'obbligo di segnalare che dalle pubblicità delle offerte commerciali versate in atti sembra potersi desumersi che tali cifre siano omnicomprensive. In assenza di ogni contestazione sul punto da parte dell'operatore, si prenderà tale presunzione per confermata.

Si precisa, ulteriormente, che in data 19.12.12, Vodafone ha concordato con l'utente, a seguito di reclamo (su cui v. infra) una modifica delle condizioni economiche: è stata cioè sottoscritta l'offerta "Vodafone relax", a 49,00 euro al mese iva esclusa. Dalle dichiarazioni delle parti e dai documenti in atti sembra potersi desumere però che tale modifica abbia interessato solo l'utenza n. XXX.XXXXXXX e l'utenza n. XXX.XXXXXXX.

Fermi questi punti, l'attenzione deve ora concentrarsi sulle fatture.

L'utente ha lamentato il mancato regolare invio delle fatture presso la propria residenza, dichiarando nel formulario GU14 di aver ricevuto solo le fatture relative a tre bimestri, e cioè: con riferimento all'utenza n. XXX.XXXXXXX, bimestri maggio-luglio 2012, luglio-settembre 2012 e settembre-novembre 2012; con riferimento all'utenza 346.9817509, bimestri maggio-luglio 2012, luglio-settembre 2012 e settembre-novembre 2012; con riferimento all'utenza n. 393.1247183, invece, bimestri marzo-maggio 2012, maggio-luglio 2012 e settembre-novembre 2012.

Nel corso dell'intero procedimento svoltosi in primo e secondo grado avanti questo Comitato, sono però state rinvenute altre fatture. Tali fatture risultano quindi acquisite agli atti del procedimento, ma, per la maggior parte, come anticipato, in forma parziale: infatti, esaminando le fatture, che cumulano insieme gli addebiti relativi a tutte e tre le utenze dell'istante, risultano prodotte solamente alcune pagine, tra cui la prima, ricapitolativa dell'importo complessivo da corrispondere, e – a volte – alcune delle pagine successive, che, in alcuni casi, precisano gli addebiti per ciascuna delle tre utenze.



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.6377 – 527.6597

email [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)

In particolare, risultano acquisite agli atti, con i limiti di cui sopra – tutte le fatture relative al 2012 e quelle relative ai primi due bimestri del 2013.

Tali documenti recano i seguenti importi (lo si ripete, cumulativi per le tre utenze dell'istante):

- fattura n. AC04139562 del 21.03.12 (bimestre metà gennaio- metà marzo 2012): euro 612,89;
- fattura n. AC07146497 del 22.05.12 (bimestre metà marzo- metà maggio 2012): euro 117,54;
- fattura n. AC10182830 del 19.7.12 (bimestre metà maggio- metà luglio 2012): euro 743,16;
- fattura n. AC13226599 del 19.9.12 (bimestre metà luglio-metà settembre 2012): euro 582,81;
- fattura n. AC16325059 del 20.11.12 (bimestre metà settembre-metà novembre 2012): euro 967,26;
- fattura n. AD0111554 del 22.1.13 (bimestre metà novembre 2012-metà gennaio 2013): euro 645,82;
- fattura n. AD04277069 del 19.3.13 (bimestre metà gennaio-metà marzo 2013): euro 569,02;
- fattura n. AD07435320 del 22.5.13 (bimestre metà marzo 2013-metà maggio 2013): euro 546,05.

Tutte queste precisazioni si sono rese necessarie perché l'utente, nel formulario GU14, effettua dei calcoli che però risultano non coincidere con le cifre sopra riportate desunte dalle fatture, sia quanto ai totali sia quanto ai conteggi parziali riferiti alle singole utenze (su cui peraltro è stato possibile effettuare verifiche solo parziali, vista l'incompletezza della documentazione).

Alla luce di quanto sopra, nell'effettuare i conteggi si prenderanno a riferimento le somme totali addebitate desunte dalle fatture, in quanto dati certi.

Ancora, ai fini della determinazione del quantum del rimborso, i conteggi saranno effettuati a partire dalle fatture relative al terzo, quarto e quinto bimestre 2012, in relazione alle quali l'utente ha fornito prova dell'avvenuto pagamento, e sulle quali si incentra la contestazione dell'utente.

Sulla base delle offerte promozionali sopra descritte, con riferimento al terzo bimestre 2012 (fattura n. AC10182830 del 19.7.12), l'utente avrebbe dovuto corrispondere le seguenti somme: euro 22,00 x 2 mesi + 49,00 x 2 mesi + 39,00 x 2 mesi = 44,00 + 98,00 + 78,00 = 220,00 euro in totale.



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.6377 – 527.6597

email [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)

L'utente ha invece pagato la somma di euro 743,16, con un indebitto di euro 523,16, che deve quindi essere rimborsato dall'operatore.

Con riferimento al quarto bimestre 2012 (fattura n. AC13226599 del 19.9.12), l'utente avrebbe dovuto corrispondere le seguenti somme: euro 22,00 x 2 mesi + 69,00 x 2 mesi + 49,00 x 2 mesi = 44,00 + 138,00 + 98,00 = 280,00 euro in totale.

L'utente ha invece pagato la somma di euro 582,81, con un indebitto di euro 302,81, che deve quindi essere rimborsato dall'operatore.

Con riferimento al quinto bimestre 2012 (fattura n. AC16325059 del 20.11.12), la cifra da corrispondere doveva coincidere con quella del quarto bimestre, pari quindi a 280,00 euro.

L'utente ha invece pagato la somma di euro 967,26, con un indebitto di euro 687,26, che deve quindi essere rimborsato dall'operatore.

Resta, infine, da eseguirsi il conteggio relativo alle ulteriori fatture, successive alle tre sopra indicate, che l'utente dichiara di non aver ricevuto.

L'operatore ha dichiarato che l'utente ha sospeso i pagamenti a partire dalla prima fattura del 2013, conseguentemente può desumersi che l'ultima fattura del 2012 (fattura n. AD0111554 del 22.1.13) sia stata regolarmente pagata.

L'importo fatturato è stato di euro 645,82; la cifra teorica dovuta, invece, ammontava a euro: 22,00 x 2 mesi + 69,00 (ultimo mese di vigenza dell'offerta "chiavi in mano" sull'utenza XXX.XXXXXXX) + 49,00 (primo mese di vigenza dell'offerta Vodafone relax sull'utenza XXX.XXXXXXX) + 49,00 euro x 2 mesi (utenza XXX.XXXXXXX, per la quale la somma dovuta rimane invariata nonostante la modifica di piano tariffario) = 44,00 + 69,00 + 49,00 + 98,00 = 260,00 euro totali. Vi è quindi stato un incasso indebitto di euro 385,82, che l'operatore deve rimborsare all'utente.

Per quanto riguarda le prime due fatture del 2013 (fattura n. AD04277069 del 19.3.13 e fattura n. AD07435320 del 22.5.13), entrambe non pagate dall'utente, deve invece osservarsi quanto segue.

L'importo dovuto ammontava a euro: 22,00 x 2 mesi + 49,00 x 2 mesi + 49,00 x 2 mesi = 44,00 + 98,00 + 98,00 = 240,00. Sono invece stati fatturati i seguenti importi: euro 569,02 e 546,05. Ne



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.6377 – 527.6597

email [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)

consegue che l'utente ha diritto su tali due fatture ad uno storno, rispettivamente, di euro 329,02 e di euro 306,05.

Con riferimento alle successive fatture, AD10562030, AD13658861 e AD16723069, che parimenti l'operatore dichiara non saldate, nulla può disporsi, non essendo state le stesse prodotte in atti.

Si invita comunque l'operatore, in caso di permanenza degli errori di fatturazione sopra visti con riferimento ai conti telefonici precedenti, ad effettuare un riallineamento del dovuto rispetto al piano tariffario sottoscritto dall'utente.

Ricapitolando, quindi, tutti i conteggi sopra effettuati, dovrebbe essere riconosciuto il diritto dell'utente ad un rimborso, complessivo, di euro 1.899,05 nonché ad uno storno complessivo di euro 635,07.

Tuttavia, in considerazione della nota di credito di euro 500,00 già disposta dall'operatore e incassata dall'utente (su cui v. infra), l'importo che l'operatore è tenuto a rimborsare all'utente deve essere decurtato di tale somma, attestandosi quindi sull'importo di euro 1.399,05. Fermo invece lo storno complessivo di euro 635,07.

Si può a questo punto passare alla trattazione degli ulteriori punti controversi.

Quanto alla richiesta di indennizzo per mancata risposta ai reclami deve osservarsi quanto segue.

L'utente ha inviato un primo reclamo in data 8.12.12, che risulta riscontrato da Vodafone in forma scritta il 18.12.12: nella comunicazione, l'operatore, a fronte delle doglianze dell'utente, riconosce un indennizzo di euro 500,00, mediante emissione di nota di credito n. ZZ02162695 del 19.12.12, che risulta regolarmente ricevuta dall'utente, come da sua stessa dichiarazione.

L'utente però, non soddisfatta della cifra ottenuta, inoltra un nuovo reclamo in data 3.01.13, a mezzo Federconsumatori. Anche questo reclamo viene riscontrato in forma scritta da Vodafone, in data 8.01.13, però con risposta negativa: in particolare, vengono richiamate la nota di credito già emessa e il cambio di profilo tariffario concordato con l'utente, inoltre viene specificato l'indirizzo cui venivano inviate le fatture.

Alla luce di quanto sopra, avendo l'operatore fornito tempestiva risposta alle doglianze dell'utente, anche provvedendo al riconoscimento di un indennizzo, si ritiene non poter



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.6377 – 527.6597

email [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)

accogliere la domanda dell'utente volta all'ottenimento di un indennizzo per mancata risposta ai reclami.

Per quanto attiene invece alla doglianza dell'utente circa la mancata ricezione di alcune fatture, si deve rilevare in proposito quanto disposto dall'allegato A alla delibera n. 418/07/CONS: l'art.4 dispone che la fatturazione deve essere bimestrale (salvo diverso accordo con l'utente), e, in caso di mancato rispetto della suddetta periodicità, all'utente deve essere fornita tutta una serie di informazioni (tra cui il motivo del ritardo e la specificazione degli importi fatturati in relazione a ciascun periodo) e deve essere specificato il diritto dell'utente alla rateizzazione dell'importo. Tale delibera non prevede invece il diritto al riconoscimento di un indennizzo, non previsto nemmeno nel regolamento indennizzi di cui alla delibera n. 73/11/CONS.

Alla luce di quanto sopra, in assenza di una previsione normativa che riconosca il diritto all'indennizzo, la domanda dell'utente sul punto non può trovare accoglimento.

Nel caso di specie, deve peraltro rilevarsi che l'utente aveva attivato per le fatture Vodafone la domiciliazione bancaria: di conseguenza le fatture sono state regolarmente pagate secondo la normale periodicità, e il disagio dell'utente era quindi "limitato", attenendo solo alla mancata possibilità di controllare la correttezza della fatturazione.

Infine, deve essere dichiarata inammissibile la richiesta di risarcimento del danno avanzata dall'utente, in quanto la liquidazione del danno esula dalle competenze dell'Autorità, la quale, in sede di definizione delle controversie, ai sensi della delibera n. 173/07/CONS, deve limitarsi a riconoscere rimborsi o storni o a liquidare indennizzi.

#### DELIBERA QUANTO SEGUE

Accoglie parzialmente l'istanza di X nei confronti della società Vodafone Omnitel X per le motivazioni di cui in premessa.

La società Vodafone Omnitel X è tenuta a pagare in favore dell'istante, la somma di euro 1.399,05 (milletrecentonovantanove/05), maggiorata degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza, a titolo di rimborso di somme indebitamente fatturate e percepite.



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.6377 – 527.6597

email [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)

La società Vodafone Omnitel X è tenuta a disporre in favore dell'istante lo storno della somma di euro 635,07 (seicentotrentacinque/07) in quanto indebitamente fatturata.

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

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 del Corecom e dell'Autorità.

Il Segretario

Dott.ssa Primarosa Fini

La Presidente

Prof.ssa Giovanna Cosenza



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.6377 – 527.6597

email [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)