

ASSEMBLEA LEGISLATIVA DELLA REGIONE EMILIA-ROMAGNA

Comitato Regionale per le Comunicazioni

DELIBERA N.	48/2016
TITOLO	2014.1.10.4
	2015.1.10.21.79
LEGISLATURA	X

Il giorno 20 luglio 2016 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 PATRIZIA COMI.

OGGETTO: DEFINIZIONE CONTROVERSIA XXX/VODAFONE ITALIA X

ISO 9001
BUREAU VERITAS
Certification



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 l'art. 1175 c.c.;

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. 147/11/CIR, del 30 novembre 2011, recante "*Revisione delle norme riguardanti la portabilità del numero mobile – Approvazione del regolamento*", Allegato 1;

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 di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori*", di seguito "*Regolamento indennizzi*";

Vista la delibera Agcom n. 276/13/CONS, dell'11 aprile 2013, recante "*Linee guida in materia di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche*";



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

Vista la delibera Agcom n. 519/15/CONS, del 25 settembre 2015, recante “*Approvazione del regolamento recante disposizioni a tutela degli utenti in materia di contratti relativi alla fornitura di servizi di comunicazioni elettroniche*”, Allegato A);

Vista le delibere Agcom nn. 96/07/CONS e 126/07/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;

Viste la relazione e la proposta di decisione della Responsabile del Servizio dr.ssa Patrizia Comi (NP.2016.1688);

Udita l’illustrazione svolta nella seduta del 20 luglio 2016;

CONSIDERATO QUANTO SEGUE

1. La posizione dell’istante

L’istante, intestatario di utenze fisse e mobili di tipo *business*, ha lamentato nei confronti della società Vodafone Italia X (di seguito Vodafone) il ritardo della procedura di trasloco dell’utenza fissa n. XXX dalla vecchia alla nuova sede della società, nonché il ritardo di migrazione delle 17 utenze mobili dall’operatore Telecom Italia X (di seguito Telecom) a Vodafone e, da ultimo, l’errata fatturazione dei costi dovuti per i servizi forniti da Vodafone. In particolare, nell’istanza introduttiva del procedimento e nel corso dell’audizione, l’istante dichiara quanto segue:

- alla fine dell’anno 2012, contattato l’operatore Vodafone che rappresentava l’impossibilità del trasloco dell’utenza fissa presso la nuova sede societaria – d’interesse per l’utente –, quest’ultimo si rivolgeva all’operatore Telecom. A seguito di nuovo contatto con agente di zona incaricato da Vodafone, per sincerarsi di non perdere le numerazioni in uso, l’istante



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

- apprendeva della possibilità di effettuare il trasloco previa sottoscrizione di un nuovo contratto;
- dopo il primo accordo sottoscritto in data 13.03.2013, l'istante e Vodafone sottoscrivevano un ulteriore contratto in data 18.03.2013, con il quale convenivano il trasloco dell'utenza fissa, la migrazione verso Vodafone delle 18 SIM sino ad allora attive con l'operatore TIM affinché il traffico tra le medesime e l'utenza fissa aziendale fosse gratuito, il rimborso delle penali da corrispondere a TIM per l'anticipata cessazione del contratto e il rimborso di euro 2.500,00 a titolo di costo del centralino;
 - nonostante gli accordi intervenuti, Vodafone impiegava circa quattro mesi per la configurazione del sistema determinando l'irregolare funzionamento dell'utenza fissa e completava solo nel mese di agosto 2013 le procedure di migrazione di tutte le SIM già attive con TIM (in considerazione di tale ritardo, riceveva le fatture da parte di entrambi i gestori); Vodafone, peraltro, non garantiva la gratuità del traffico tra tutte le SIM aziendali e tra le medesime e l'utenza fissa, proseguiva la fatturazione anche in relazione al precedente contratto stipulato per la vecchia sede societaria, richiedeva la tassa di concessione governativa, addebitava i costi di n. tre interni mai richiesti dall'utente, non rimborsava gli importi richiesti all'utente da TIM a titolo di penale per l'anticipato recesso e proponeva l'acquisto di nuovi telefoni presso la nuova sede per il regolare funzionamento del servizio;
 - in ragione delle molteplici problematiche riscontrate in termini di disservizi e di errata applicazione delle condizioni contrattuali pattuite, l'utente formalizzava numerosi reclami nei confronti dell'operatore che, tuttavia, rimanevano privi di riscontro;
 - nel mese di ottobre 2013 l'istante sottoscriveva un'offerta promozionale "RAM" in relazione alle 18 SIM aziendali, affinché il traffico tra le medesime e l'utenza fissa aziendale fosse gratuito, come inizialmente promesso da Vodafone; anche tali condizioni non risultavano applicate nella prima fattura utile ricevuta;
 - in data 07.01.2014 veniva sottoscritto dall'istante e Vodafone un ulteriore nuovo contratto affinché le condizioni economiche fossero quelle già pattuite nel marzo 2013;



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

- in ragione dei costi ingiustificati di cui alle fatture ricevute anche successivamente all'ultimo accordo, l'istante reiterava le proprie contestazioni in ordine alle condizioni economiche applicategli.

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

- 1) di accertare che i seguenti costi addebitati da Vodafone non sono dovuti:
 - a. euro 1.040 più IVA, contratto della vecchia sede fino alla fattura del 5 febbraio 2014;
 - b. euro 259,36 più IVA, interni della vecchia sede;
 - c. euro 394,72 più IVA, n. 3 numeri con piano "interno top" calcolati fino ad aprile 2014;
 - d. euro 3.524,00 più IVA, traffico fatturato delle SIM senza canone verso i numeri sotto la stessa p. iva;
 - e. euro 768,48 più IVA, tassa di concessione governativa;
 - f. euro 416,65 più IVA, penali TIM;
 - g. euro 2.500,00, centralino come scritto sul contratto;
- 2) la liquidazione del risarcimento dei danni patiti per il disagio.

2. La posizione dell'operatore

Vodafone, con propria memoria difensiva, chiede che vengano respinte le domande di controparte confermando di aver correttamente attivato il piano tariffario concordato. In primo luogo contesta la richiesta di rimborso della somma di euro 3.524,00 oltre IVA in quanto conferma di non aver fatturato alcun importo extra in merito al traffico telefonico delle SIM verso i numeri sotto la stessa partita iva; in secondo luogo eccepisce l'assenza di qualsivoglia esenzione rispetto alle tasse di concessione governativa; in terzo luogo, rispetto alla fatturazione di importi presso la vecchia sede della società istante, afferma che non è pervenuta "alcuna richiesta di disattivazione del link" su cui i servizi erano attivi; da ultimo, in merito all'applicazione degli sconti, conferma di aver rispettato le condizioni pattuite così come è possibile evincere dalle fatture, che produce, nelle quali trovano



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

evidenza gli importi detratti a titolo di sconto. La società, infine, precisa che in capo all'utente risulta un insoluto di importo pari ad euro 1.817,19.

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.

- a) In merito all'errata fatturazione per condizioni economiche difformi da quelle pattuite, sulla scorta delle evidenze probatorie che emergono dall'analisi congiunta delle fatture in atti e dei contratti sottoscritti dalle parti, le doglianze della parte istante sub 1) risultano parzialmente fondate. In ragione di quanto previsto dall'art. 19, comma 4 del Regolamento, il presente provvedimento non può che prendere in esame le richieste dell'istante in termini di rimborso e/o di storno. Alla luce di quanto emerso in sede di udienza, risultano confermate tanto la dichiarazione di Vodafone in ordine ad un importo insoluto a carico dell'utente (pari ad euro 1.817,19) quanto la dichiarazione dell'istante di aver provveduto a saldare tutte le altre fatture sino a quella data pervenutegli, sia pur parzialmente ovvero per gli importi ritenuti dalla stessa dovuti sulla base degli accordi. Ne deriva che accertata e computata, nei termini che seguono, l'entità del credito vantato dall'utente in ragione dei maggiori importi fatturati dall'operatore e saldati, detratto l'insoluto maturato sino alla data di udienza (26.05.2015) sulla fatturazione emessa a quella data, deve operarsi un parziale rimborso in relazione alle fatture complessivamente emesse da agosto 2013 a febbraio 2015. In particolare, la richiesta sub a), intesa come di rimborso dell'importo di euro 1.040,00 più IVA riferito al contratto della vecchia sede ed addebitato all'utente fino alla fattura n. AE01648791 del 05.02.2014, risulta accoglibile. Vodafone infatti, pur a fronte della richiesta di trasloco dell'utenza presso altra sede aziendale, ha proseguito la fatturazione in relazione alla originaria sede della società in ragione della mancata ricezione di formale richiesta da parte del cliente di disdetta o per meglio dire di "disattivazione del link" sul quale i servizi risultavano attivi, ma tale condotta è da ritenersi contraria al generale principio di buona fede di cui all'art. 1175 c.c. nonché priva di causa per mancanza di corrispettività degli importi fatturati. Inoltre la normativa di settore (art. 8, comma 2 del "Regolamento recante disposizioni a tutela degli utenti in materia di contratti relativi alla



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

fornitura di servizi di comunicazioni elettroniche” di cui all’Allegato A) alla delibera n. 519/15/CONS) dispone che “in caso di disdetta o di esercizio del diritto di recesso da parte dell’utente, l’operatore non può addebitare all’utente alcun corrispettivo per le prestazioni erogate a decorrere dal termine del contratto ovvero dalla data di efficacia del recesso e, qualora non riesca tecnicamente ad impedirne l’addebito, provvede tempestivamente a stornare o a rimborsare quanto addebitato”. Tale principio (precedentemente già espresso dall’art. 5, comma 9 dell’abrogata delibera n. 664/06/CONS, che prevedeva: “l’operatore che in caso di recesso non disattivi tempestivamente il servizio oggetto di recesso non può addebitare all’utente alcun importo per le prestazioni eventualmente da questo fruite a decorrere dalla data di efficacia del recesso stesso”) risulta certamente applicabile, per analogia, anche alla fattispecie in esame. Quanto alla richiesta sub b), da intendersi di rimborso dell’importo di euro 259,36 più IVA addebitato in relazione agli interni della vecchia sede, la stessa appare del tutto generica in mancanza di indicazione delle numerazioni di cui trattasi. Invero, oltre l’utenza fissa principale e le SIM migrate da TIM a Vodafone, la descrizione dei fatti operata nel corso del procedimento non consente di accertare le ulteriori problematiche lamentate dall’utente. Quanto appena rilevato vale altresì in ordine alla richiesta sub c) relativa al rimborso dell’importo di euro 394,72 più IVA, quale costo addebitato per n. tre numeri con piano “interno top” calcolati fino ad aprile 2014. Merita di essere accolta, invece, la richiesta sub d) di rimborso dell’importo di euro 3.524,00 più IVA, quale traffico fatturato in relazione alle 18 SIM aziendali che avrebbe dovuto essere gratuito se riferito al traffico tra le medesime e la numerazione aziendale fissa. Sul punto, infatti, la difesa di Vodafone appare lacunosa e carente in termini di contestazione, solo a considerare che l’operatore, in sede di memoria, si è limitato ad asserire che sole due utenze mobili non avrebbero generato traffico. Invero, ai sensi delle delibere nn. 96/07/CONS e 126/07/CONS, può ritenersi sussistente in capo all’operatore l’onere di provare l’effettivo profilo di consumo di una determinata utenza e, pertanto, nel caso di specie Vodafone avrebbe dovuto allegare e provare che tutte le SIM aziendali intestate alla società istante generavano un traffico gratuito tra le medesime e tra le stesse e l’utenza fissa aziendale, come tra le parti pattuito. Non può essere trattata in questa sede la richiesta dell’istante sub e) in ordine al rimborso di euro 768,48 più IVA, addebitati dall’operatore a titolo di tassa di



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

concessione governativa, in quanto ai sensi dell'articolo 2, comma 3 del Regolamento sono esclusi dal relativo ambito applicativo i punti controversi attinenti a profili tributari o fiscali; pertanto, la pronuncia dell'intestato Corecom non può estendersi all'*an debeat*ur delle predette tasse. Non possono essere accolte, infine, le richieste sub f) e sub g) relative al rimborso rispettivamente dell'importo di euro 416,65 più IVA, a titolo di penali corrisposte a TIM per l'anticipato recesso in occasione della migrazione delle SIM aziendali verso Vodafone, e dell'importo di euro 2.500,00 per il centralino. Tali rimborsi, infatti, pattuiti tra le parti in sede contrattuale, risultano effettivamente corrisposti da Vodafone nelle fatture e per gli importi ivi riportati a titolo di "Sconti", come indicati nella memoria difensiva in atti. Addirittura, appare necessario rilevare come la sommatoria di tutti gli importi riconosciuti da Vodafone a titolo di "Sconti" è pari all'importo di euro 3.429,99 e, pertanto, risulta maggiore dell'importo complessivo di euro 3.008,31 (comprensivo dell'IVA sul primo importo considerato) richiesto dall'utente. In ragione del parziale accoglimento delle doglianze sopra esaminate, l'importo complessivamente dovuto da Vodafone in favore dell'utente a titolo di parziale rimborso in relazione alle fatture emesse da agosto 2013 a febbraio 2015 è pari ad euro 4.564,00, oltre IVA.

- b) Poiché la richiesta risarcitoria avanzata dalla parte istante sub 2) non può essere oggetto di pronuncia da parte dell'intestato Corecom, risultando la medesima di competenza esclusiva dell'autorità giudiziaria ai sensi dell'articolo 19, commi 4 e 5 del Regolamento, è dunque in termini di indennizzi che le richieste dell'istante saranno esaminate, in applicazione di quanto previsto al punto III.1.3 delle Linee Guida Agcom (adottate con delibera 276/13/CONS) ove la stessa Autorità chiarisce che "se nell'istanza è formulata esclusivamente una richiesta di risarcimento danni, in applicazione di un criterio di efficienza e ragionevolezza dell'azione, essa può essere interpretata come richiesta di accertamento di un comportamento illegittimo da parte dell'operatore e del conseguente diritto all'indennizzo, a prescindere dal *nomen juris* indicato dalla parte". Anche in considerazione del fatto che alcuni indennizzi – secondo la normativa di settore – dovrebbero essere liquidati automaticamente, al caso di specie risultano applicabili le fattispecie indennitarie di seguito considerate. In ragione del ritardo della procedura di trasloco dell'utenza fissa dalla vecchia alla nuova sede della società, tenuto conto del termine di 60 giorni indicato nella Carta del cliente Vodafone quale tempo massimo



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

necessario all'espletamento della medesima, l'utente ha diritto all'indennizzo giornaliero di euro 7,50, di cui all'art. 3, comma 1 del Regolamento indennizzi, raddoppiato nel caso di specie ai sensi dell'art. 12, comma 2 del citato Regolamento trattandosi di utenza di tipo "affari", per 62 giorni decorrenti dal 17 maggio 2013 (*dies a quo* computato applicando i 60 giorni predetti al 18 marzo 2013, data di sottoscrizione del contratto) sino al 18 luglio 2013 (data in cui, alla luce delle allegazioni della parte istante, la procedura di trasloco può ritenersi completata). Pertanto l'indennizzo complessivamente spettante all'utente al predetto titolo è pari ad euro 930,00 (7,50 euro X 2 X 62 giorni). Per la ritardata portabilità delle 18 SIM mobili dal precedente operatore verso Vodafone, quest'ultima è tenuta a corrispondere un indennizzo giornaliero pari ad euro 3,00 (tenuto conto dell'importo di euro 1,50 previsto dall'art. 3, comma 3 del Regolamento indennizzi quale indennizzo *pro die* per il ritardo relativo a procedure di cambio operatore e del suo computo in misura pari al doppio, ai sensi dell'art. 12, comma 2 del citato Regolamento trattandosi di utenze *business*) per 171 giorni decorrenti dal 13 marzo 2013 (data di sottoscrizione del primo contratto, in conformità alla previsione del comma 1 dell'art. 14 dell'Allegato 1 alla delibera n. 147/11/CIR) al 31 agosto 2013 (data in cui, alla luce delle allegazioni della parte istante, la procedura di portabilità delle predette utenze mobili può ritenersi completata). Pertanto al predetto titolo Vodafone deve corrispondere un indennizzo complessivo pari ad euro 513,00 (1,5 euro X 2 X 171 giorni). Si precisa che l'indennizzo *de quo* è computato in misura unitaria in applicazione dell'art. 12, comma 1 del Regolamento indennizzi, tenuto conto che in assenza di disservizio sulle predette utenze mobili, il computo dell'indennizzo in misura proporzionale alle utenze interessate dal ritardo risulterebbe sproporzionato e contrario al principio di equità. Poiché, infine, i reclami avanzati dall'utente all'operatore per le problematiche relative al rapporto contrattuale *de quo* sono rimasti privi di riscontro, per la fattispecie di mancata risposta ai reclami risulta spettante all'istante la misura massima ed unitaria dell'indennizzo previsto dai commi 1 e 2 dell'art. 11 del Regolamento indennizzi, e cioè la somma di euro 300,00, tenuto conto che il primo dei reclami in atti è stato formalizzato via fax in data 08.05.2013 e ricevuto dall'operatore il 10.05.2013 e che dalla data del 24.06.2013 (corrispondente al giorno successivo allo scadere del termine di 45 giorni previsto dalla Carta Servizi dell'operatore per la risposta a partire dal ricevimento del reclamo) sino alla



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

data dell'udienza di conciliazione (03.02.2015, data prevista come *dies ad quem* dalle sopra citate Linee Guida, punto III.5.3) sono decorsi 590 giorni.

Per questi motivi, acquisito il parere preventivo di regolarità amministrativa del presente atto espresso dalla Responsabile del Servizio dr.ssa Patrizia Comi, il Corecom, all'unanimità

DELIBERA QUANTO SEGUE

1. Accoglie parzialmente l'istanza di XXX nei confronti della società Vodafone Italia X per le motivazioni di cui in premessa.
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 1.040,00 più IVA (millequaranta/00) a titolo di rimborso riferito al contratto della vecchia sede;
 - II. euro 3.524,00 più IVA (tremlacinqcentoventiquattro/00) a titolo di rimborso del traffico fatturato in relazione alle 18 SIM aziendali;
 - III. euro 930,00 (novecentotrenta/00) a titolo di indennizzo per il ritardo del trasloco dell'utenza fissa *business*;
 - IV. euro 513,00 (cinquecentotredici/00) a titolo di indennizzo (unitario) per la ritardata portabilità delle utenze mobili *business*;
 - V. euro 300,00 (trecento/00) a titolo di indennizzo per la mancata risposta ai reclami.
3. La società Vodafone Italia X è tenuta, altresì, a comunicare a questo Ufficio l'avvenuto adempimento alla presente delibera 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.



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

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 delibera è notificata alle parti e pubblicata sul sito web del Corecom e dell'Autorità.

Il Segretario
Dott.ssa Patrizia Comi

La Presidente
Prof.ssa Giovanna Cosenza



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