

Protocollo: vedi *segnatura.XML*

ASSEMBLEA LEGISLATIVA DELLA REGIONE EMILIA-ROMAGNA

Comitato Regionale per le Comunicazioni

TITOLO	2015.1.10.4.1
	2012.1.10.21.867
LEGISLATURA	X

Il giorno 7 settembre 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 CONTROVERSA XXX / VODAFONE ITALIA X



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;

Vista 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";

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);

Vista la Delibere Agcom n. 117/10/CIR e n. 276/13/Cons e successive conformi;

Viste le Delibere Corecom Calabria n. 22/11, Corecom Emilia-Romagna Delibera n. 11/11, n. 16/11 e 33/11, Corecom Lazio Delibere n. 31/10, n. 36/10, n. 48/10, n. 71/12 e n. 44/12, Delibera Corecom Puglia n. 17/11, e Corecom Umbria Delibera n. 46/12;

Visti gli atti del procedimento;

Viste la relazione e la proposta di decisione della Responsabile del Servizio, dr.ssa Patrizia Comi (NP.2016.1953);

Udita l'illustrazione svolta nella seduta del 7 settembre 2016;

CONSIDERATO QUANTO SEGUE

1. La posizione dell'istante

L'istante, sottoscriveva nel mese di agosto 2009, un contratto di abbonamento con il gestore Vodafone Italia X (di seguito, Vodafone) che prevedeva una sim con Piano Vodafone Full Optional, due sim con Piano Vodafone chiavi in mano e una Vodafone station.

Alla ricezione della prima fattura (nr. 7.1183530), parte istante si accorgeva che erano assegnate tre numerazioni, con i rispettivi piani tariffari (XXX, XXX e XXX), mai richieste.

Procedeva quindi a comunicare a mezzo fax (comunicazioni del 16.02.2011 e 19.04.2011) e mediante il servizio clienti le anomalie riscontrate senza che il gestore desse seguito.

Stante a quanto riportato, inoltre, dato che la fatturazione risultava molto più alta rispetto alla proposta contrattuale inizialmente sottoscritta, a causa delle numerazioni non richieste, e contattato il servizio clienti, in data 16.01.2012, l'operatore avrebbe suggerito a parte istante di chiudere il RID e di sospendere il pagamento delle fatture fino a quando la situazione non fosse risolta. In data 19.01.2012, le linee mobili, le linee fisse e la ADSL non funzionavano. Anche la mail associata alla ditta risultava inesistente.

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

- a) il ricalcolo dell'intera fatturazione emessa in accordo con la proposta inizialmente sottoscritta con il promoter, quindi lo storno delle numerazioni sim sconosciute;
- b) l'indennizzo per interruzione delle linee associate alla ditta;
- c) l'indennizzo per attivazione di servizi non richiesti;
- d) l'indennizzo per mancata risposta ai reclami inoltrati in data 16.02.2011 e 19.04.2011;
- e) la liberazione delle linee telefoniche mobili e fisse.

2. La posizione dell'operatore

Con memoria depositata agli atti, la società Vodafone eccepiva, in via preliminare, oltre alla carenza di idonea procura conferita dall'utente all'associazione Federconsumatori di Forlì-Cesena, l'inammissibilità delle richieste di indennizzo così come formulate perché palesemente generiche mancando una qualsiasi imputazione ad una specifica norma del contratto, della carta dei servizi nonché delle delibere Agcom, così come richiesto dalla delibera 173/07/CONS.

Nel merito, contestava le affermazioni di parte istante e le relative richieste di indennizzo e ricalcolo. Relativamente alle tre utenze contestate, che avrebbero dovuto essere oggetto di disconoscimento, l'utente non avrebbe fornito alcuna prova di avere inviato l'autocertificazione di disconoscimento delle carte sim allegata all'istanza di definizione. Precisava che l'utenza XXX non era presente nelle fatture, mentre per le utenze XXX e XXX, venivano addebitati costi per circa euro 150,00 al netto di iva. Pertanto, il mancato pagamento delle fatture perpetrato dall'utente o il pagamento per importi irrisori, appariva del tutto ingiustificato anche a fronte degli accrediti effettuati all'istante da parte di Vodafone.

La sospensione dei servizi pertanto era giustificata dal protrarsi della morosità di parte istante anche su importi mai contestati. L'insoluto complessivo era pari ad euro 5.395,48.

Pertanto chiedeva il rigetto delle richieste avanzate da parte istante.

Motivazione della decisione

Nella procedura agli atti, è stata disposta l'archiviazione parziale per inammissibilità dell'istanza di definizione della controversia. Per alcune delle utenze telefoniche inserite nell'istanza GU14, non risultava infatti essere stato esperito il relativo tentativo di conciliazione in violazione a quanto disposto dall'art. 14, c. 1, delibera Agcom 137/07/CONS (utenze XXX-XXX-XXX-XXX).

Pertanto, le uniche utenze a cui si dovrà fare riferimento sono XXX, XXX e XXX.

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le domande dell'istante risultano parzialmente accoglibili per i motivi che seguono.

- a) Sul "Il ricalcolo dell'intera fatturazione emessa in accordo con la proposta inizialmente sottoscritta con il promoter, quindi lo storno delle numerazioni sim disconosciute".

Dai fatti descritti da parte istante, le uniche doglianze sono riferibili a una “fatturazione molto più elevata rispetto alla proposta inizialmente sottoscritta a causa delle numerazioni non richieste” mentre nulla viene esplicitato per quanto concerne la proposta inizialmente sottoscritta con il promoter. Ne consegue pertanto che, la richiesta avanzata sul ricalcolo dell’intera fatturazione, appare molto generica e non specificata all’interno dell’allegato contenete la descrizione dei fatti.

Per quanto concerne lo storno delle fatture concernenti le numerazioni sim disconosciute, la richiesta trova accoglimento come di seguito precisato.

Premesso che parte istante avrebbe dovuto dare prova dell’inesistenza di tali numerazioni telefoniche all’interno del rapporto contrattuale intercorso con Vodafone, depositando il contratto intercorso tra le parti in ossequio al principio generale dell’ordinamento, sancito dall’articolo 2967 c.c., secondo il quale il creditore che agisce per la risoluzione contrattuale, per il risarcimento del danno ovvero per l’adempimento del contratto deve (solo) provare la fonte negoziale o legale del suo diritto (Cass. SSUU 13533/2001), appare però che la parte si sia attivata comunque per il disconoscimento delle numerazioni.

Tra la documentazione depositata da parte istante infatti, si rinvengono una comunicazione del 16.02.2011 nella quale parte istante disconosce le numerazioni XXX, XXX e XXX, un modulo di autocertificazione per il disconoscimento di carta Sim del 18.04.2011 riferito alle numerazioni di cui sopra e una del 19.04.2011 con la quale ancora una volta inviava la documentazione relativa al disconoscimento sempre relativamente alle stesse numerazioni.

Delle tre però solo relativamente alla prima comunicazione parte istante ha fornito prova dell’effettivo invio mediante fax.

Già con questo invio appare chiaro l’intento di controparte di volere disconoscere le tre numerazioni. A seguito di tale deposito non risultano però depositati agli atti documenti con i quali Vodafone prendesse posizione rispondendo alla comunicazione inviata da XXX. Anzi, ha continuato a fatturare come nulla fosse.

Pertanto, Vodafone in accoglimento dell’istanza, è tenuta a regolarizzare la posizione amministrativo- contabile di parte istante mediante lo storno delle fatture o parti di esse relative alle utenze XXX, XXX e XXX con riferimento al periodo successivo al 16.01.2011 e fino alla fine del rapporto contrattuale.

b) Sull'indennizzo "per interruzione delle linee associate alla ditta".

Nella descrizione dei fatti, l'utente ha specificato che in data 16.01.2012 gli operatori telefonici di Vodafone consigliavano "di chiudere il RID e sospendere il pagamento delle fatture fintanto la situazione non venisse risolta" e che in data 19.01.2012 verificava che il servizio ADSL, il servizio di telefonia fissa e quello di telefonia mobile, nonché l'email associata alla ditta, risultavano bloccate.

Perché la sospensione, sia legittimamente disposta, deve essere preceduta da una apposita comunicazione scritta al cliente, con adeguato termine di preavviso, contenente l'indicazione della morosità e l'intimazione ad adempiere. In particolare, la diffida ad adempiere, in base all'articolo 1454 c.c., è atto unilaterale recettizio che deve essere portato a conoscenza del destinatario perché possa produrre effetti, e deve contenere necessariamente: l'intimazione all'adempimento, la determinazione del termine concesso al debitore, la menzione dell'effetto risolutivo per il caso in cui il debitore non adempia entro il termine concessogli. In mancanza di tali elementi la diffida non può essere ritenuta valida, né, conseguentemente, può essere ritenuta legittima la sospensione del servizio. (Cfr. Delibera Corecom Calabria n. 22/11, Corecom Emilia-Romagna Delibera n. 11/11, Corecom Lazio Delibere n. 31/10, n. 36/10, n. 48/10, n. 71/12 en. 44/12e Corecom Umbria Delibera n. 46/12).

Pertanto, anche in presenza di una riconosciuta morosità dell'utente, deve essere dichiarata illegittima la sospensione del servizio disposta dall'operatore in assenza di un congruo preavviso.

Nel caso di specie, non c'è prova che l'operatore abbia inviato detta comunicazione, pertanto la sospensione deve considerarsi illegittima, e deve conseguentemente riconoscersi meritevole di accoglimento la richiesta di parte istante di corresponsione di un congruo indennizzo, proporzionale al disservizio subito (Cfr. Delibera Agcom n. 117/10/CIR), che vede come *dies a quo* quello della sospensione così come indicato da parte istante (19.01.2012) e non contestato da Vodafone, e come *dies ad quem* quello della prima udienza di conciliazione (21.06.2012).

Per quanto nello specifico concerne il *quantum*, si deve considerare che l'unico servizio che si può prendere in considerazione in base all'istanza depositata è quello relativo alle linee mobili. I giorni da considerare sono 153 (dal giorno 19.01.2012 al giorno 21.06.2012) e, ai sensi

dell'art. 4, comma 1, del Regolamento indennizzi, euro 7,50 al giorno per un totale di euro 1.147,50.

c) Sull'indennizzo per attivazione di servizi non richiesti.

Nessun indennizzo può essere riconosciuto a parte istante per le motivazioni già esplicitate al punto a).

d) Sull'indennizzo per mancata risposta ai reclami inoltrati in data 16.02.2011 e 19.04.2011.

Risultano depositate agli atti da parte istante due missive datate 16.02.2011 e 19.04.2011, ma solo della prima, parte istante ha provveduto al deposito del rapporto di conferma di invio.

Vodafone, d'altro canto non ha eccepito nulla in merito, né sull'utenza destinataria dell'invio, né sulla mancata risposta allo stesso.

La finalità dell'indennizzo per omesso riscontro al reclamo è quella di assicurare all'utente un riscontro chiaro ed esaustivo, idoneo quindi 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, organizzato e diversificato.

La ritardata o come nel caso di specie, omessa risposta al reclamo inviato, da cui deriva per l'utente una mancanza di ascolto, di dialogo e contraddittorio con il gestore, fonda quindi il diritto dell'utente medesimo al riconoscimento di un indennizzo (cfr. Delibera Corecom Puglia n. 17/11). In ossequio a quanto previsto dall'articolo 11 Regolamento indennizzi, si ritiene di riconoscere in capo all'istante la somma di euro 300,00.

e) Sulla richiesta di "Liberare le linee telefoniche mobili e fisse".

In base all'art. 19, comma 4 della Delibera Agcom n. 173/07/CONS, il provvedimento che definisce la controversia emesso dall'Autorità è a contenuto vincolato ovvero, in caso di fondatezza dell'istanza, può avere ad oggetto la condanna dell'operatore "ad effettuare rimborsi di somme risultate non dovute o al pagamento di indennizzi nei casi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, nonché nei casi individuati dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità". Ne discende che la domanda in esame, volta ad ottenere di "liberare le linee telefoniche fisse e mobili", non è accoglibile, non potendo il Corecom condannare l'operatore ad alcun *facere* se non al rimborso delle somme pagate e risultate non dovute (e parallelamente allo storno di quelle non pagate) o alla corresponsione degli indennizzi previsti.

Ciò trova riscontro anche nella giurisprudenza costante dell'Agcom e dell'intestato Corecom (cfr. Delibera Agcom n. 276/13/Cons. e successive conformi e delibere Corecom Emilia-Romagna nn. 16/11 e 33/11).

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 delle 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 1.147,50 (millecentoquarantasette/50) a titolo di indennizzo per sospensione delle linee telefoniche;
 - II. Euro 300,00 (trecento/00) per 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.

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 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.

Firmato digitalmente

Il Segretario

Dott.ssa Patrizia Comi

Firmato digitalmente

La Presidente

Prof.ssa Giovanna Cosenza