

Protocollo: vedi *segnatura.XML*

TITOLO	2015.1.10.4.1
	2015.1.10.21.605
LEGISLATURA	X

Il giorno 27 novembre 2017 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

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 il decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259, recante il "*Codice delle comunicazioni elettroniche*";

Viste le sentenze della Cass. Civ. sez. III, 28 maggio 2004, n. 10313, Cass. Civ. sez. III, 17 febbraio 2006 n. 947;

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";

Viste le delibere Agcom n. 10/05/CIR, n. 96/07/CONS, n. 85/09/CIR, n. 86/09/CIR, n. 23/10/CIR, n. 33/10/CIR, n. 14/14/CIR;

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;



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

Viste la relazione e la proposta di decisione della Responsabile del Servizio dr.ssa Rita Filippini (NP.2016.2384);

Udita l'illustrazione svolta nella seduta del 27 novembre 2017;

CONSIDERATO QUANTO SEGUE

1. La posizione dell'istante

L'istante ha contestato la fornitura di prodotti/servizi non richiesta, l'emissione di fatture/spese non giustificate, la trasparenza contrattuale ed i costi per recesso relativamente ai servizi forniti da parte della società Vodafone Italia X (di seguito Vodafone).

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

- di aver sottoscritto un contratto in data 09.02.2012 tramite un promotore dell'operatore Vodafone, la cui offerta prevedeva l'attivazione di servizi su diversi numeri di telefono fisso e mobile (tutti associati alla numerazione XXXX594 o comunque alla partita iva dell'istante) al costo bimestrale di Euro 869,00 (oltre IVA e TCG);
- di aver sottoscritto i moduli "in bianco" poiché il promotore ha rassicurato che li avrebbe riempiti in un secondo tempo sulla base dell'offerta concordata;
- che dalla prima fattura ricevuta l'istante ha evidenziato che gli importi richiesti non erano quelli concordati e ha quindi inviato numerosi reclami nonché due richieste di disdetta (agli atti);
- di non aver ricevuto alcun riscontro da parte di Vodafone e di aver continuato a pagare gli importi benché contestati per evitare il distacco delle linee indispensabili per il lavoro della società;

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

- a) ricalcolo di tutte le fatture dall'inizio del rapporto contrattuale;
- b) rimborso/storno di tutte le somme versate dall'istante in eccedenza comprese le penali ingiustamente applicate;
- c) indennizzo per mancata risposta al reclamo e per tutte le violazioni della carta dei servizi e mancata trasparenza contrattuale (fatture errate e penali non dovute).



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 posizione dell'operatore Vodafone

La società Vodafone, nella propria memoria, ha sostenuto la legittimità del proprio operato ed eccepisce la richiesta di indennizzo stante la palese genericità della stessa richiamando l'art. 19 della delibera Agcom n. 173/07/CONS e sostenendo il mancato adempimento dell'onere della prova da parte dell'istante. Rileva inoltre che le uniche fatture che possono essere prese in considerazione sono quelle relative agli ultimi sei mesi dalla data in cui è stato presentato il reclamo secondo quanto disposto dal Codice sulla Privacy.

Specifica nel merito, che l'operatore ha emesso a favore dell'istante, a mero titolo di fidelizzazione, le note di credito n. ZZ05003817 di Euro 1.053,68 e n. ZZ05003104 di Euro 781,91. Ribadisce che sotto il profilo contabile/amministrativo risulta un insoluto di Euro 3.842,27.

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) Le domande di cui ai punti a) e b) devono essere trattate congiuntamente e accolte nei termini di seguito specificati.

In ordine al merito della *res controversa* occorre rilevare che il contratto stipulato tra le parti (depositato dall'istante) riguarda l'attivazione del servizio con riferimento alle risorse numeriche mobili nn. xxx118, xxx947, xxx246, xxx796, xxx650, xxx651, xxx652, xxx653, 654, xxx562, xxx600 e fissa n. xxx594 così come indicate dall'istante e non contestate dall'operatore in sede di memorie.

Di contro, dall'analisi delle fatture contestate e allegate dall'istante, risulta che l'erogazione del servizio fatturato ha riguardato anche altre utenze e servizi non previste nel contratto sottoscritto e disconosciute dall'istante con invio di diverse comunicazioni alla Vodafone rimaste prive di riscontro.

L'istante, inoltre, allega l'unica copia del contratto che risulta agli atti (All. 2 Proposta di Abbonamento su modello Vodafone versione novembre 2011, con carta intestata dell'agenzia Revolutionnow – Agenzia Vodafone Business – Nautital S.r.l.), e che non viene contestata da Vodafone, la quale, nelle sue memorie, si concentra nel rilevare la genericità delle richieste dell'istante e il senso dell'art. 123 del Codice della Privacy.



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

Ciò detto si rileva che nessun documento idoneo a provare l'asserita esistenza della richiesta dei servizi che Vodafone fattura sui sistemi è stato prodotto dall'operatore (non è stato prodotto il contratto su cui si basano le fatturazioni, non è stato prodotto alcun riscontro ai reclami avanzati dall'istante, non è stato prodotto alcun documento che dimostri che sono state effettivamente emesse le note di credito a cui Vodafone fa riferimento) e, prive di adeguato sostegno probatorio, le affermazioni sulla correttezza dell'operato non sono sufficienti ad assolvere l'onere della prova su di lui gravante.

In ordine, quindi, al merito della *res controversa* occorre rilevare che il contratto stipulato tra le parti (depositato dall'istante) riguarda l'attivazione del servizio con riferimento alle risorse numeriche di cui sopra. Di contro, dall'analisi delle fatture contestate e allegate dall'istante, risulta che l'erogazione del servizio fatturato ha riguardato anche altre utenze e servizi non previste nel contratto sottoscritto e disconosciute dall'istante con invio di diverse comunicazioni alla Vodafone rimaste prive di riscontro.

Inoltre, anche relativamente alle utenze oggetto del contratto, dai reclami allegati, sono stati contabilizzati dei profili tariffari o costi che non erano previsti nell'offerta commerciale alla quale l'istante ha aderito; come ad esempio il piano tariffario "Silver" poi modificato in "Infinity Special", modifica mai avvenuta.

Tali contingenze hanno determinato una errata fatturazione dei dati riportati nei citati documenti contabili e, pertanto, l'operatore non ha garantito all'utente la trasparenza delle condizioni economiche pattuite, non consentendo al medesimo di verificare l'effettivo costo del traffico telefonico, ai sensi dell'art. 3, della delibera Agcom n. 96/07/CONS.

In relazione agli importi fatturati nei conti contestati e allegati si rammenta che, in via generale, secondo un orientamento giurisprudenziale ormai consolidato (ex pluribus, Cass. Civ., sez. III, 17 febbraio 2006, n. 947), l'emissione della bolletta non costituisce un negozio di accertamento, idoneo a rendere certa ed incontestabile l'entità periodica della somministrazione, ma solo un atto unilaterale di natura contabile diretto a comunicare all'utente le prestazioni già eseguite secondo la conoscenza ed il convincimento dell'operatore telefonico; resta dunque rettificabile in caso di divergenza con i dati reali. Tanto premesso, sussiste in capo all'operatore l'onere di provare l'esattezza dei dati posti a base della fattura nel caso di contestazione del suo ammontare da parte dell'utente (Cass. Civ. sez. III, 28 maggio 2004, n. 10313). Conformemente



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

a tale orientamento giurisprudenziale, l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni ha più volte ribadito, che “la bolletta telefonica, in caso di contestazione, perde qualsiasi efficacia probatoria e la società telefonica è tenuta a dimostrare il corretto funzionamento del contatore centrale e la corrispondenza tra i dati forniti da esso e quello trascritto nella bolletta” (ex multis delibere Agcom n. 10/05/CIR, n. 85/09/CIR, n. 86/09/CIR, n. 23/10/CIR, n. 33/10/CIR).

Dalla documentazione acquisita agli atti emerge che la società Vodafone si è limitata a ribadire, *sic et simpliciter*, la correttezza degli addebiti contestati, ma non ha fornito sufficiente documentazione, né ha prodotto elementi probatori attestanti la regolare e corretta gestione del cliente, né ha dimostrato di aver effettuato i controlli e gli accertamenti tecnici del caso, nonostante le comunicazioni dell’utente, che non vengono eccepite nelle memorie dell’operatore. A fronte delle predette segnalazioni il gestore non ha fornito informazioni dettagliate sulle modalità di fatturazione applicate.

Tutto quanto sopra premesso, le risultanze istruttorie hanno rilevato che la responsabilità per inadempimento contrattuale è ascrivibile esclusivamente alla società Vodafone che non ha correttamente contabilizzato i consumi per traffico dati e voci in relazione alle numerazioni attivate dall’istante con applicazione delle tariffe concordate e ha fatturato costi per servizi attivi su risorse numeriche mobili e fissa non richieste.

Pertanto, l’istante ha diritto alla regolarizzazione della posizione amministrativo contabile per i consumi contabilizzati nelle fatture contestate mediante il rimborso degli addebiti per l’eccedenza o lo storno delle fatture insolute per l’eccedenza del pattuito di Euro 869,00 a bimestre a decorrere dalla fattura del 13.11.2012 (correttamente reclamata in data 27.11.2012) e fino all’ultima fattura successiva alla data di richiesta disattivazione di tutti i servizi avvenuta in data 18.07.2014, come da allegato, in quanto il mancato pagamento da parte del cliente è dipeso da comportamento negligente ascrivibile ad esclusiva responsabilità dell’operatore, che ha emesso fatture non conformi alle condizioni contrattuali vigenti tra le parti. (Ex multis delibera Agcom n. 14/14/CIR). Vodafone è tenuta a rimborsare/stornare tutti gli importi addebitati in eccedenza a quanto contrattualmente previsto a decorrere dalla fattura n. AC15855916 e fino all’ultima fattura emessa a seguito di disdetta avvenuta in data 18.07.2014.

B) La domanda di cui al punto c) deve essere accolta per quanto concerne la mancata risposta ai reclami del 27.11.12, 05.08.13, 11.02.14, 20.11.14, 18.12.14, 30.04.15, 15.05.15, 09.02.15, tutti



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

muniti di regolare ricevuta e a cui l'operatore non risulta abbia dato riscontro. Deve quindi essere applicato l'indennizzo massimo di Euro 300,00, come stabilito dall'art. 11 del Regolamento indennizzi.

Per quanto concerne la richiesta di indennizzo per tutte le violazioni della carta dei servizi e trasparenza contrattuale, la richiesta deve essere rigettata in quanto generica e, peraltro, il Regolamento indennizzi applicato in questa sede, non prevede tale casistica.

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

1) Accoglie parzialmente l'istanza di XXX nei confronti della società Vodafone per le motivazioni di cui in premessa;

2) La società Vodafone Italia X è tenuta a rimborsare/stornare tutti gli importi addebitati in eccedenza a quanto contrattualmente previsto a decorrere dalla fattura n. AC15855916 e fino all'ultima fattura emessa a seguito di disdetta avvenuta in data 18.07.2014;

3) 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 300,00 (trecento/00) a titolo di indennizzo per la mancata risposta ai reclami, per le motivazioni di cui al capo B);

4) 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. 051 527.6390

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.

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

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

WEB www.assemblea.emr.it/corecom