

Protocollo: vedi segnatura XML

TITOLO	2015.1.10.4.1
	2015.1.10.21.398
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 CONTROVERSA TRA XXX / VODAFONE ITALIA X



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.7628

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*";

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 delibera Agcom n. 276/13/CONS e la delibera Agcom n. 179/03/CSP;

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. 051 527.7628

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)

Viste la relazione e la proposta di decisione della Responsabile del Servizio dr.ssa Rita Filippini (NP.2017. 2386);

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

CONSIDERATO QUANTO SEGUE

### **1. La posizione dell'istante**

L'istante ha lamentato nei confronti di Vodafone Italia X (di seguito Vodafone) l'addebito in fattura di costi relativi ad utenze e dispositivi mai richiesti, nonché l'interruzione illegittima del servizio. In particolare, nell'istanza introduttiva del procedimento, l'istante ha dichiarato quanto segue:

- di aver sottoscritto con il gestore, nel mese di febbraio 2014, un contratto di abbonamento che includeva la consegna di un Apple iPhone 5S 16 GB Silver e un Tablet Samsung Galaxy ricevuti regolarmente;
- di avere ricevuto fatture, relative ad ulteriori dispositivi iPhone 5S e iPad mai richiesti e mai ricevuti; nonché addebiti relativi a SIM mai attivate;
- di aver avanzato vari reclami al gestore (raccomandata A/R del 18.07.2014, fax del 14.08.2014 e fax del 20.8.2014) senza ricevere alcun riscontro;
- di aver provveduto, con bollettino postale, al pagamento parziale delle fatture omettendo gli addebiti contestati;
- di avere subito l'interruzione del servizio dal 09.08.2014 per quanto riguarda le chiamate in uscita sulla linea fissa e sulla linea mobile;
- di aver avanzato, in data 12.09.2014, la richiesta di provvedimento temporaneo al Corecom per la riattivazione del servizio;
- di avere ottenuto la riattivazione del servizio in data 25.09.2014;
- di avere ricevuto solleciti di pagamento per il recupero del credito.

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



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.7628

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)

- a) l'annullamento delle fatture relative alle utenze disconosciute tramite l'emissione di note di credito;
- b) lo storno, con l'emissione di note di credito, di tutte le fatture pagate parzialmente per gli importi oggetto di contestazione;
- c) il ritiro della pratica di recupero crediti;
- d) la liberatoria per la tassa di concessione governativa per le utenze disconosciute;
- e) indennizzi come da carta dei servizi.

## 2. La posizione dell'operatore

Vodafone, nella propria memoria eccepisce che la *"questione descritta è al vaglio della procura, avendo l'utente posto querela; nell'ambito di tale querela, l'utente si è riservata di costituirsi parte civile per il risarcimento dei danni che sicuramente prevedono il danno emergente e quindi i rimborsi degli eventuali esborsi effettuati e non dovuti, per tale motivo le richieste avanzate in questa sede non risultano meritevoli di accoglimento"*. In merito alla domanda di indennizzo l'operatore rileva che la stessa è *"formulata genericamente e cioè in maniera tale da ledere il diritto di difesa dell'esponente che nessuna difesa specifica può approntare"*.

## 3. Motivazione della decisione

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

- a) Le domande a), b) e c) sono trattate congiuntamente e possono essere accolte. Preliminarmente, occorre precisare che la controversia avrà ad oggetto le sole utenze interessate dal tentativo di conciliazione e dal presente procedimento, cioè le linee XXXXXXX326 e XXXXXXX432 (linee non disconosciute dall'utente), nonché la linea XXXXXXX451 (linea disconosciuta), fatta esclusione di altre due utenze mobili disconosciute dall'istante, ma che non possono essere prese in considerazione in quanto non hanno costituito oggetto del tentativo di conciliazione e di definizione della controversia. Inoltre, in via preliminare, occorre rilevare che non è accoglibile quanto sostenuto in memoria dall'operatore in ordine all'infondatezza del ricorso perché *"la questione*



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.7628

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)

*descritta è al vaglio della procura, avendo l'utente posto querela e riservandosi di costituirsi parte civile per il risarcimento dei danni".* L'operatore, infatti non ha dato prova dell'improcedibilità della domanda, allegando l'atto del ricorso depositato da parte istante prima della presentazione dell'istanza di definizione, dimostrando che per il medesimo oggetto e tra le stesse parti sia già stata adita l'Autorità giudiziaria, ai sensi dell'art. 14, comma 2, del Regolamento. Oltretutto, dalla documentazione in atti si rileva che in seguito alla specifica richiesta dell'ufficio, l'istante confermava di non aver presentato alcun ricorso, specificando che non erano pendenti procedimenti giurisdizionali relativi alla posizione in oggetto (prot. AL/2017/56683 del 06.11.2017). Pertanto, le richieste avanzate dalla parte istante sono fondate e possono trovare accoglimento. Nel caso di specie, si rileva che l'operatore non ha fornito alcuna documentazione idonea ad attestare il sussistere del contratto di abbonamento sconosciuto dall'istante, che prevedeva la fornitura dei dispositivi e dell'utenza mobile oggetto di contestazione, non dimostrando, quindi, la legittimità della propria fatturazione. D'altro canto, l'istante, a supporto di quanto dichiarato, ha depositato il contratto di abbonamento sottoscritto e riguardante solamente l'utenza mobile XXXXXXX432, nonché la fornitura dei due dispositivi Apple iPhone S5 16 GB Silver e Tablet Samsung Galaxy. Inoltre, risultano in atti diversi reclami avanzati nei confronti del gestore e rimasti inevasi, nonché tutte le ricevute di pagamento parziale delle fatture oggetto di contestazione, le quali dimostrano la sospensione illegittima del servizio attuata dal gestore. Pertanto, trovano attuazione le misure disposte dall'articolo 7, comma 5, della direttiva di cui alla delibera n. 179/03/CSP, in forza delle quali: "Fatti salvi i casi di inadempimento da parte degli utenti, gli organismi di telecomunicazioni non pretendono da questi alcuna prestazione corrispettiva in caso di attivazioni o disattivazioni di linee o contratti o di forniture di beni o servizi da essi non richiesti e provvedono, a loro cura e spese, al ripristino delle condizioni tecniche e contrattuali preesistenti o al ritiro di detti beni. Tutti i costi, tra i quali quelli derivanti dal ripristino della precedente configurazione, sono a carico dell'operatore che ha disposto l'attivazione o la disattivazione della prestazione non richiesta dall'utente". Ne deriva che tutti gli



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.7628

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)

addebiti fatturati da Vodafone, in relazione all'utenza disconosciuta e alla consegna dei dispositivi iPhone 5S e iPad oggetto di contestazione dovranno ritenersi non dovuti, e l'operatore sarà tenuto all'annullamento e/o allo storno di tali importi, fatte salve le eventuali note di credito già emesse, nonché al ritiro, a proprie spese, dell'eventuale pratica di recupero del credito limitatamente a tali addebiti.

- b) La domanda d) è da rigettare. In particolare, l'utente richiede una liberatoria per la tassa di concessione governativa relativamente alle utenze disconosciute. Tale domanda, però, esula dalla competenza dell'ufficio che può unicamente disporre il rimborso di somme pagate e risultate non dovute e/o la corresponsione degli indennizzi previsti nel caso di fondatezza dell'istanza. Il c.d. contenuto vincolato della decisione che il Corecom ha il potere di adottare, infatti, trova fondamento nell'art. 19, comma 4 e nell'art. 2, comma 3, del Regolamento, essendo esclusi dal relativo ambito applicativo anche i punti controversi attinenti a profili tributari o fiscali. Ne discende l'inammissibilità della domanda, che pertanto deve essere rigettata.
- c) La domanda e) è da accogliere con le seguenti precisazioni. Nonostante la domanda risulti generica, in base alla ricostruzione esaustiva della vicenda e alla documentazione depositata in atti, si ritiene di esaminare la richiesta secondo quanto specificato al punto III.1.2 della delibera Agcom 276/13/CONS: *"Pertanto, in un'ottica di tutela dei contraenti più deboli e nel rispetto delle finalità delle procedure di risoluzione stragiudiziale delle controversie, le istanze inesatte, ogni qualvolta sia possibile, devono essere interpretate secondo il loro significato più logico e più pertinente rispetto alla questione da esaminare. In altre parole, quindi, se un utente agisce per la sola riattivazione di un servizio, senza chiedere il relativo indennizzo, nulla osta a disporre comunque la sua liquidazione, soprattutto in considerazione del fatto che alcuni indennizzi – secondo la normativa di settore – dovrebbero essere liquidati automaticamente."* In considerazione di ciò, poiché dalla documentazione in atti risulta che l'istante ha attivato un procedimento per la riattivazione del servizio in seguito ad una sospensione illegittimamente disposta dall'operatore, avvenuta nonostante il pagamento parziale delle fatture contestate, si ritiene, in applicazione delle succitate linee guida, di



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.7628

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)

riconoscere l'indennizzo per la sospensione delle due utenze business dal 09.08.2014, data di sospensione dell'erogazione del servizio, al 25.09.2014 data di riattivazione della linea, per un totale di 1.440,00 euro (48 giorni X 2 utenze business x 7,50 euro), in applicazione dell'art. 4, comma 1, del Regolamento indennizzi. Inoltre, considerato che l'istante ha subito l'attivazione non richiesta della linea mobile XXXXXX451, come rilevato nel precedente punto a), si ritiene opportuno riconoscere in suo favore l'indennizzo per l'attivazione di servizi non richiesti ai sensi dell'articolo 8, comma 2 del Regolamento indennizzi. L'arco temporale di riferimento va individuato dal 25.07.2014, data di ricezione della segnalazione del disservizio da parte del gestore, come si evince dalla cartolina di ritorno depositata da parte istante, al 04.06.2015, data dell'udienza di conciliazione, in applicazione di quanto indicato al punto III.5.3 della delibera Agcom 276/13/CONS. Pertanto, l'indennizzo andrà calcolato moltiplicando il parametro pari ad euro 5,00 *pro die*, dal 25.07.2014 al 04.06.2015, per 315 giorni, per 2 trattandosi di utenza business, per un totale di 3.150,00 euro (euro 5,00 x 315 giorni x 2 utenza business). A fronte, inoltre, del mancato riscontro dell'operatore ai reclami avanzati dall'istante, non ottemperando a quanto previsto dall'articolo 8, comma 4, della delibera n.179/03/CSP, si rileva il diritto alla corresponsione dell'indennizzo per la mancata risposta al reclamo, che sarà considerato in misura unitaria ai sensi dell'art.11, comma 2, del Regolamento indennizzi. Considerato che il primo reclamo depositato in atti è stato avanzato con raccomandata a/r del 18.07.2014 e recepito dall'operatore in data 25.07.2014, si ritiene di riconoscere in favore dell'istante un indennizzo dal 07.09.2014 (considerando la scadenza del termine dei 45 giorni previsti dalla Carta Servizi per la risposta scritta al cliente), al 04.06.2015 (data dell'udienza di conciliazione), applicando l'art. 11 del Regolamento indennizzi che prevede il riconoscimento 1,00 euro al giorno per 271 giorni di ritardo nella risposta, per l'importo complessivo di euro 271,00. Appare, infine, equo liquidare in favore della parte istante, ai sensi dell'articolo 19, comma 6, del Regolamento, l'importo di euro 100,00 per le spese di procedura, considerato che la stessa ha presentato istanza di conciliazione presso il Corecom e ha presenziato personalmente in sede di udienza.



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.7628

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)

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 Italia X per le motivazioni di cui in premessa.
2. La società Vodafone Italia X è tenuta a pagare in favore dell'istante, oltre alla somma di euro 100,00 (cento/00) per le spese di procedura, i seguenti importi, maggiorati degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza:
  - I. Euro 1.440,00 (millequattrocentoquaranta/00) a titolo di indennizzo per sospensione delle due utenze business dal 09.08.2014 al 25.09.2014 per le motivazioni di cui al capo c).
  - II. Euro 3.150,00 euro (tremilacentocinquanta/00) a titolo di indennizzo per attivazione di servizio non richiesto dal 25.07.2014 al 04.06.2015 per le motivazioni di cui al capo c).
  - III. Euro 271,00 (duecentosettantuno/00) a titolo di indennizzo per la mancata risposta al reclamo per le motivazioni di cui al capo c).
3. La società Vodafone Italia X è tenuta, all'annullamento e allo storno di tutti gli addebiti riconducibili all'utenza disconosciuta e alla consegna dei dispositivi oggetto di contestazione, fatte salve le eventuali note di credito già emesse, nonché al ritiro, a proprie spese, dell'eventuale pratica di recupero del credito, limitatamente a tali addebiti, per le motivazioni di cui al capo a).
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.



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.7628

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 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.

*Firmato digitalmente*

Il Segretario

Dott.ssa Rita Filippini

*Firmato*

La Presidente

Prof.ssa Giovanna Cosenza



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.7628

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)