

Protocollo: vedi *segnatura.XML*

TITOLO	2015.1.10.4
	2015.1.10.21.609
LEGISLATURA	X

Il giorno 20 dicembre 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. 051 527.7628

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

Richiamato l’art. 1218 del codice civile;

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 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);



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

Visti gli atti del procedimento;

Viste la relazione e la proposta di decisione della Responsabile del Servizio dr.ssa Rita Filippini (NP.2017.2699);

Udita l'illustrazione svolta nella seduta del 20 dicembre 2017;

CONSIDERATO QUANTO SEGUE

1. La posizione dell'istante

L'istante ha presentato una serie di doglianze nei confronti della società Vodafone Italia X che nel prosieguo del presente atto verrà per brevità denominata Vodafone. In particolare, nell'istanza introduttiva del procedimento e nel corso dell'audizione, l'istante ha dichiarato quanto segue:

- di avere sottoscritto in data 17/03/2014 un contratto con Vodafone tramite Agenzia XXXXXXXX con cui veniva chiesta la portabilità di una numerazione fissa, adsl e una numerazione mobile, con attivazione di altra numerazione cellulare e tablet al costo di euro 250,00 a bimestre;
- in data 09/05/2014, veniva attivata rete fissa e ADSL dopo un primo tentativo fallito il 23/04/2014;
- la prima fattura emessa decorreva dal 17/03/2014, nonostante il ritardo nella attivazione della rete fissa ed ADSL, inoltre l'importo non era quello concordato con l'agente al quale veniva inviata mail di contestazione;
- dalle successive fatture rilevava che erano state attivate 6 numerazioni fisse anziché una sola e 4 cellulari anziché due e la sim effettivamente pattuita in aggiunta a quella esistente non ha mai funzionato;
- il 26/11/2014 perveniva mail, con indicazione di ulteriore attivazione;
- il 22/12/2014 veniva sporto reclamo formale via PEC chiedendo l'adeguamento del contratto a quanto pattuito;
- in data 06/08/2015 l'istante migrava con la numerazione mobile;



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 data 13/09/2015 l'istante migrava con Telecom ma continuavano a pervenire fatture da Vodafone.

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

- a) il rimborso di tutte le somme non dovute;
- b) indennizzo per una SIM non funzionante;
- c) indennizzo per attivazione di servizi non richiesti (5 numeri fissi e 2 cellulari);
- d) indennizzo per mancata risposta al reclamo;
- e) indennizzo per sospensione del servizio;
- f) spese di procedura.

2. La posizione dell'operatore

Vodafone rileva la carenza di prove in relazione alla asserita mancata applicazione delle condizioni contrattuali sottoscritte ed afferma di avere correttamente provveduto ad attivare i servizi richiesti dall'istante nel rispetto di quanto pattuito. Allega fatture da cui si rileva l'esistenza di traffico telefonico riferito, sia ad una delle utenze che l'istante asserisce di non aver richiesto, sia alla SIM di cui viene lamentato il mancato funzionamento. Rileva inoltre che non risulta che l'istante abbia effettuato disconoscimento delle utenze che dichiara di non avere richiesto. L'operatore eccepisce inoltre l'inammissibilità della richiesta di indennizzo ed evidenzia che, in base a costante indirizzo, le uniche fatture che possono essere prese in considerazione sono quelle relative agli ultimi 6 mesi antecedenti la data in cui è stato presentato il reclamo. L'operatore comunica infine che l'utenza fissa di cui è stata dichiarata la migrazione in Telecom è ancora attiva su rete Vodafone perché non è stata ricevuta alcuna richiesta di NP pura.

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 c) vengono trattate congiuntamente e sono da accogliere. Per quanto riguarda la richiesta di rimborso di tutte le somme non dovute, si rileva che dal contratto depositato da parte istante, di non agevole



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

lettura, si deduce la richiesta di attivazione di una numerazione fissa XXXX771, di internet ADSL Soluzione ufficio e di 2 numerazioni mobili XXXXXX888 e XXXXXX307 (l'istante individua i numeri XXXXX888 e XXXXXX190; quest'ultimo sul contratto non compare ma è presente in fattura). Non è rinvenibile in atti il costo del canone di abbonamento sottoscritto. Dalle fatture allegate dall'operatore, la prima delle quali emessa il 20/05/2014 si rileva l'attivazione di 6 numerazioni fisse e 4 SIM anziché quelle contrattualmente previste (numeri fissi ulteriori XXXXX176, XXXXX641, XXXXXX029, XXXXXX596, XXXXXX262, numeri mobili ulteriori XXXXXX487 e XXXXXXX190); né l'operatore stesso, pur contestando le affermazioni di parte istante, ha fornito prova della sottoscrizione di condizioni contrattuali diverse ed ulteriori rispetto a quelle prodotte. In base ai principi generali sull'onere della prova in materia di adempimento di obbligazioni, si richiama il principio più volte affermato nella consolidata giurisprudenza di legittimità, secondo il quale il creditore (nel caso di specie, l'istante) che agisce per l'adempimento, la risoluzione od il risarcimento del danno, deve dare la prova della fonte legale o negoziale del suo diritto limitandosi alla mera allegazione delle circostanze dell'inadempimento della controparte; sarà il debitore convenuto (ossia, l'operatore) a dover dar prova del fatto estintivo del diritto, costituito dall'avvenuto adempimento. Anche nel caso in cui sia dedotto un inesatto adempimento dell'obbligazione, al creditore istante sarà sufficiente allegare tale inesattezza, gravando ancora una volta sul debitore provare l'avvenuto esatto adempimento o che l'inadempimento è dipeso da cause a lui non imputabili ex art. 1218 c.c.; ovvero da cause specifiche di esclusione della responsabilità previste dal contratto, dalle condizioni generali di contratto o dalla Carte Servizi. Si ritiene di poter applicare in questa sede l'art. 7, comma 5 della delibera AGCOM 179/03/CSP che così recita "... 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 ...". L'istante ha presentato reclamo formale il 22/12/2014, cui peraltro l'operatore non ha dato



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

- seguito, per cui da quella data Vodafone era a conoscenza delle doglianze dell'istante. Si dispone quindi il rimborso e/o lo storno delle somme fatturate relative all'attivazione delle numerazioni non richieste sopra richiamate a far data dalla presentazione della contestazione – 22/12/2014 - fino a chiusura contrattuale. Per quanto riguarda gli indennizzi di cui alla lettera c), correlati al disservizio causato, si ritiene che gli stessi debbano essere calcolati unitariamente e non per ogni singola utenza interessata, in quanto correlati ad un unico disservizio di natura contabile (di cui al punto precedente) ai sensi dell'art. 12, comma 1, del "Regolamento indennizzi". Inoltre, la stessa parte nella propria memoria ha dichiarato che solo a seguito del ricevimento delle fatture ha constatato l'attivazione di numerazioni non richieste. Pertanto, l'indennizzo de quo viene calcolato, ai sensi dell'art. 8, comma 1, del "Regolamento indennizzi" con la maggiorazione di cui all'art. 12, comma 2, nella misura di euro 10,00 (5,00 euro X 2 trattandosi di utenza business) al giorno a far data dalla presentazione della contestazione – 22/12/2014 - fino alla data della udienza di conciliazione 22/10/2015 per un totale di giorni 304 x 10= 3.040,00 euro.
- b) Per quanto riguarda l'indennizzo per la sim non funzionante, la richiesta non può trovare accoglimento in quanto nell'unico reclamo formale inviato da parte istante in data 22/12/2014 non viene fatta menzione di tale disservizio, né in atti esiste altra prova di tale doglianza. La ulteriore mail di doglianza allegata dalla stessa parte è eccessivamente generica non recando neppure l'indicazione del destinatario.
- d) Per quanto riguarda la richiesta di indennizzo per la mancata risposta al reclamo, la stessa può trovare accoglimento. L'indennizzo viene calcolato, ai sensi dell'art. 11 del "Regolamento indennizzi" a far data dal 05/02/2015 (termine di 45 giorni entro il quale l'operatore avrebbe dovuto rispondere al reclamo presentato il 22/12/2014 ai sensi della Carta Servizi Vodafone) fino alla data della udienza di conciliazione – 22/10/2015 - per un totale di giorni 259 e quindi determinato nella misura di euro 259,00 (259 x 1 euro/die).



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

- e) La richiesta di indennizzo per la sospensione del servizio non può essere accolta in quanto si riferisce ad evento ulteriore e successivo alla presentazione dell'istanza di definizione.
- f) Per quanto concerne la richiesta di spese di procedura, la stessa non può essere accolta ai sensi del combinato disposto dell'art. 16, comma 2 bis e dell'art. 19, comma 6 del Regolamento di cui alla deliberazione 173/07/Cons in quanto la documentazione prodotta da parte istante è risultata lacunosa e ha reso difficoltosa l'attività istruttoria relativa al presente procedimento.

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 rimborsare e/o stornare in favore dell'istante, gli importi fatturati per le seguenti utenze: numeri fissi XXXXX176, XXXXX641, XXXXX029, XXXXX596, XXXXX262, numeri mobili XXXXX487 e XXXXXXX190 a far data dal 22/12/2014 fino a chiusura contrattuale.
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 3.040,00 per attivazione di servizi non richiesti;
 - ii. euro 259,00 per mancata risposta al reclamo.
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 - PEC corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it

WEB 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 digitalmente

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