

Protocollo: vedi *segnatura.XML*

TITOLO	2015.1.10.4.1
	2015.1.10.21.212
LEGISLATURA	X

Il giorno 31 ottobre 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](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*";

Vista la legge n. 40/2007;

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;

Viste 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. 179/03/CSP, n. 39/09/CIR, n. 42/12/CIR;

Viste le delibere del Corecom Emilia-Romagna n. 2/11 e n. 7/17;

Vista la delibera del Corecom Puglia n. 17/11;

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 04 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](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, dott.ssa Rita Filippini (NP.2017.2147);

Udita l'illustrazione svolta nella seduta del 31 ottobre 2017.

CONSIDERATO QUANTO SEGUE

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

L'istante, ha contestato diversi disservizi, precisamente: prodotti e servizi non richiesti, mancata/parziale fornitura del servizio e non riconosce alcune spese e fatturazioni da parte della Vodafone Italia X (d'ora in poi Vodafone).

In particolare, nell'istanza introduttiva del procedimento e nel corso dell'audizione, l'istante ha dichiarato quanto segue:

- di avere stipulato in data 12.09 (non si specifica l'anno) con Vodafone un contratto Adsl "soluzione ufficio" proposto da un agente presso la sua Agenzia Immobiliare;
- di aver provveduto, in data 13.09 (non si specifica anno) a chiedere via e-mail all'agente più precise informazioni relativamente al contratto in quanto quelle fornite risultavano essere "poco chiare", anche in relazione all'acquisto dei telefoni;
- di aver acquistato n. quattro telefoni, pur essendo in possesso di altri quattro, in quanto l'agente indicava come obbligatorio tale acquisto;
- di essere stata informata dall'agente che, in merito al contratto con la società Esedra X, chiusa il 30.09.2013, sarebbe stata rimborsata la penale per il recesso anticipato pari ad Euro 150,00;
- di aver informato l'agente, al momento della sottoscrizione, delle difficoltà della linea e dei disagi e che l'agente, al riguardo, confermava la risoluzione del problema con l'utilizzo dei quattro telefoni inclusi nel pacchetto sottoscritto (deskphone);
- di aver constatato che l'utilizzo dei nuovi apparecchi peggiorava la situazione e di aver nuovamente contattato il centro Vodafone, che inviava un nuovo incaricato;
- che il nuovo incaricato confermava l'impossibilità di utilizzo di tali telefoni e che attivava un solo apparecchio (cisco 303);
- che è stato attivato un nuovo numero di telefono – 0521XXXXXX – funzionante solo in entrata e che quindi l'istante è stato costretto ad utilizzare il numero 0521WWWWW intestato ad



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.6390

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)

Esedra X non potendo scaricare contabilmente le fatture poiché la società era già cessata;

- che il nuovo agente Vodafone informava l'istante che entro dicembre 2013 sarebbe riuscito ad attivare il numero 0521XXXXXX su tutti i telefoni;
- che a metà gennaio (non è specificato anno) un tecnico si è presentato per attivare un solo apparecchio, e che in quel contesto l'istante ha rifiutato l'intervento poiché chiedeva che tutti i telefoni fossero attivati simultaneamente;
- di aver inoltrato, in data 22.05.2015, la richiesta di provvedimento temporaneo al Corecom;
- di avere ricevuto la risposta dell'operatore che comunicava di aver la necessità di intraprendere controlli tecnici al 03.06.2015.

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

- a) l'attivazione del numero 0521XXXXXX sui quattro apparecchi (cisco 303) e del numero fax 0521YYYYYY e del servizio Adsl;
- b) la restituzione dei telefoni deskphone collegati al nuovo contratto e l'interruzione della loro fatturazione;
- c) lo storno delle fatture nn. AD15646233 del 26.10.13, AE06032204 del 29.04.2014, AE09010961 del 26.06.2014;
- d) l'indennizzo per la mancata risposta ai reclami;
- e) il riconoscimento dei danni subiti.

## 2. La posizione dell'operatore

La società Vodafone, nella propria memoria, ha sostenuto l'infondatezza delle richieste dell'istante, in particolare in merito allo storno delle fatture, in quanto l'istante ha ricevuto nota di credito per Euro 545,00 e ha ricevuto ripetuti sconti, rendendo la richiesta di storno totale ingiustificata in quanto si annullerebbero i costi di servizi che l'istante ammette di aver goduto. In merito ai reclami ha rilevato che la richiesta di indennizzo sia infondata in quanto non risulta nessun reclamo valido pervenuto, intendendo come reclamo "una comunicazione scritta diretta ad ottenere un servizio, un intervento, un chiarimento".

In merito alla richiesta di danni, sostiene l'infondatezza in base all'art. 19, comma 4, della delibera Agcom n. 173/07/CONS.

Infine comunica che alla data della memoria risultano importi aperti pari ad Euro 1.630,55 e che



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.6390

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)

i servizi risultano attivi.

### 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 a) e b) sono trattate congiuntamente e devono essere rigettate.

In particolare, le domande non possono trovare accoglimento poiché volte ad ottenere un *facere* che l'art. 19, comma 4 del Regolamento esclude dal contenuto c.d. vincolato della decisione che il Corecom ha il potere di emanare.

Infatti, in ordine alla richiesta dell'utente relativa all'applicabilità e alla legittimità di una clausola contrattuale, occorre precisare che l'articolo 19, comma 4, della delibera Agcom n. 173/07/CONS, allegato A, delinea l'ambito d'intervento così disponendo:

*“L'Autorità, con il provvedimento che definisce la controversia, ove riscontri la fondatezza dell'istanza, può condannare l'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”.*

Pertanto, l'accertamento di questo Corecom non può essere diretto a sindacare la legittimità o meno di una clausola contrattuale, bensì la conformità o meno della condotta dell'operatore alle disposizioni regolamentari. In altri termini l'Autorità, a seguito dell'accertamento del fatto obiettivo dell'inadempimento, può disporre a carico dell'operatore rimborsi, storni ed indennizzi ma non può dichiarare l'inapplicabilità di una singola clausola che, essendo contenuta all'interno delle condizioni generali di contratto, è destinata a produrre i propri effetti non solo nei confronti dell'istante uti singulus bensì nei confronti dell'intero bacino di utenza (ex multis: Corecom Emilia-Romagna delibera n. 2/11 *“Deve essere dichiarata l'incompetenza del Co.re.com a statuire sulla richiesta di restituzione all'operatore dei telefoni cellulari da parte dell'utente, essendo la competenza del presente procedimento limitata all'eventuale condanna dell'operatore al rimborso/storno di fatture o alla liquidazione di indennizzi”*).

B) la domanda c) trova accoglimento. Nella documentazione di controparte non vi è nessuna prova dalla quale si possa desumere il corretto adempimento di Vodafone e né prove che dimostrino che il disservizio lamentato sia dovuto a cause non imputabili allo stesso. Come da giurisprudenza consolidata (ex multis: delibera 39/09/CIR), per escludere la propria



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.6390

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)

responsabilità, l'operatore deve dimostrare che i fatti oggetto di doglianza sono stati determinati da circostanze a lui non imputabili e, inoltre, deve anche fornire la prova di aver adeguatamente informato l'utente delle difficoltà incontrate nell'adempimento dell'obbligazione poiché l'utente deve essere messo in grado di comprendere quanto accaduto. Inoltre l'istante dichiara di aver rifiutato a metà gennaio 2014 l'intervento del tecnico poiché avrebbe attivato un solo telefono in quel momento.

In merito alla nota di credito menzionata da Vodafone, l'operatore dichiara di aver già provveduto a ristorare l'utente per il descritto disservizio riconoscendogli sconti su fatture e tramite l'emissione di una nota di credito in suo favore, che tuttavia omette di depositare in atti. Vi è però da rilevare che l'utente dichiara di aver effettivamente ricevuto la nota di credito di Euro 545,00 a storno delle fatture AD18708611 di Euro 272,30 e AE03029818 di Euro 272,30, diverse da quelle per cui richiede lo storno, fatto non contestato nello specifico da Vodafone, che non ha prodotto la nota di credito.

Pertanto, poiché Vodafone non ha fornito adeguato supporto probatorio idoneo ad escludere la propria responsabilità in ordine a quanto lamentato dall'utente né ha dimostrato di aver reso a quest'ultimo un'adeguata informativa circa il mancato rispetto della tempistica di risoluzione del guasto prevista dal contratto, si ritiene di accogliere la richiesta dell'istante, anche in merito alla fattura allegata n. AE06032204, dato che lo sconto inserito non risulta descritto e quindi potrebbe essere stato inserito per altre questioni non oggetto della doglianza in atti. (ex multis: delibera Corecom Emilia-Romagna n. 7/17).

Premesso quindi che l'utente ha diritto allo storno della posizione debitoria e/o al rimborso delle somme pagate in eccedenza relativamente a tutte le fatture emesse nel periodo lamentato di disservizio, che l'operatore è già intervenuto con uno storno parziale e che, in linea generale, che gli indennizzi riconosciuti dall'Autorità, ai sensi dell'articolo 84 del Codice delle comunicazioni elettroniche devono soddisfare il requisito dell'equità e pertanto, da un lato, tenere indenne l'istante dal disagio sopportato e, dall'altro, rispettare il principio di proporzionalità, quale corrispondenza dell'indennizzo erogato al pregiudizio subito, alla stregua di tale principio, si ritiene che il pregiudizio denunciato nel caso in esame non possa assumere una dimensione quotidiana e conseguentemente il suo ristoro non possa essere calcolato su base giornaliera, dovendosi, al contrario, commisurare, forfettariamente, alla durata del periodo



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.6390

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)

di disservizio.

Posto quanto sopra, e considerato che il caso di specie tratta di irregolare o discontinua erogazione del servizio che non comporta la completa interruzione del servizio, ovvero di mancato rispetto degli standard qualitativi stabiliti nella carta dei servizi di ciascun operatore, si accoglie la richiesta di storno delle sole fatture indicate dall'istante e cioè le fatture nn. AD15646233 del 26.10.13, AE06032204 del 29.04.2014, AE09010961 del 26.06.2014.

C) La domanda d) trova accoglimento.

I documenti allegati dall'istante possono ritenersi sufficienti a comprovare l'esistenza di un "reclamo" ai fini della determinazione di un indennizzo (il primo del 25/11/2013 da considerarsi come *dies a quo*). Inoltre si rileva che 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). Va premesso che, ai sensi degli artt. 8, comma 4, e 11, comma 2, della delibera Agcom n.179/03/CSP, qualora un utente rivolga un reclamo al gestore, la risposta deve essere adeguatamente motivata e fornita in forma scritta nei casi di rigetto al fine di garantire all'utente un riscontro esaustivo, univoco e agevolmente dimostrabile, idoneo a riequilibrare le posizioni delle parti in un dialogo che, tipicamente, vede in posizione strutturalmente più forte l'operatore di servizi di comunicazione elettronica come soggetto professionista organizzato. Nel caso di specie non vi è alcuna prova del riscontro di Vodafone ai reclami presentati dall'utente e tale circostanza, per tutte le motivazioni di cui sopra, determina il diritto dell'utente al riconoscimento di un indennizzo come previsto dall'art. 11, comma 2, della delibera Agcom n.73/07/CONS fino alla data dell'udienza di conciliazione dell'11/05/2015 (*dies ad quem*). Pertanto, si ritengono sussistere i presupposti per riconoscere l'indennizzo ex articolo 11 della delibera n. 73/11/CONS computati fino ad un massimo di Euro 300,00 ex art. 11 regolamento indennizzi (Euro 1 per oltre 300 giorni).

D) La domanda e) è da rigettare.

Si rileva infatti che ai sensi dell'articolo 19, comma 4, della delibera Agcom n. 173/07/CONS, le richieste che possono essere esaminate sono *ope legis* limitate, in fatto di indennizzi, a quanto previsto "*dal contratto, dalle carte dei servizi nonché nei casi individuati dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità*", la domanda e) non può quindi trovare accoglimento.



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.6390

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, 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;

II. disporre lo storno delle fatture nn. AD15646233 del 26.10.13, AE06032204 del 29.04.2014, AE09010961 del 26.06.2014.

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.

*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](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)