

Protocollo: vedi *segnatura.XML*

TITOLO	2015.1.10.4.1
	2015.1.10.21.441
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*";

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 le delibere Agcom nn. 12/01/CIR, 19/09/CIR, 78/08/CIR, 35/16/CIR, 147/11/CIR, 179/03/CSP;

Vista la delibera Corecom Emilia- Romagna n. 27/17;

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;

Viste la relazione e la proposta di decisione della Responsabile del Servizio dr.ssa Rita Filippini (NP.2017.2150);

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



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)

CONSIDERATO QUANTO SEGUE

### 1. La posizione dell'istante

L'istante ha contestato, per il contratto business, la trasparenza contrattuale, il traffico contabilizzato che non riconosce, nonché spese e fatturazioni che giudica non giustificate.

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

- di avere stipulato con un agente Vodafone, in data 21.11.2013, un contratto avente ad oggetto un'offerta business relativamente alla portabilità di n. 2 numerazioni fisse (0542XXXXXX – 0542WWWWWW), e n. 3 utenze mobili (335XXXXXX – 335WWWWWW – 338YYYYYY) e avente un costo di Euro 25,00 al mese più Euro 46,00 con chiamate e messaggi e internet inclusi, comprendendo altresì un apparecchio Iphone5 nel canone stesso;
- che la portabilità si è perfezionata solo in data 28.01.2014 e che anche a seguito di tale passaggio il servizio era discontinuo;
- che la prima fattura emessa da Vodafone riportava costi difforni da quelli concordati;
- di aver quindi presentato reclamo con più raccomandate e di avere diritto al riconoscimento di un indennizzo ai sensi dell'art. 8 comma 4 della delibera 179/03/CSP;
- di aver chiesto la procedura di rientro in Telecom Italia avvenuta in data 14.07.2014;
- che l'operatore, nonostante l'avvenuto passaggio, ha continuato ad emettere fatture;
- in merito al ritardo sulla portabilità, che l'operatore ha il dovere di fornire i servizi richiesti nel rispetto di quanto contrattualmente e normativamente previsto;
- in merito alla fatturazione illegittima, secondo quanto affermato dalla Cassazione Civile sez. III del 17.02.2006, che l'operatore ha l'onere di provare l'esattezza dei dati posti alla base della fattura. In base a tali premesse, l'utente ha richiesto:
  - a) lo storno della integrale posizione debitoria nei confronti di Vodafone;
  - b) l'indennizzo per ritardo della procedura di portabilità da calcolarsi nella misura di Euro 10,00 per 68 giorni dal 21.11.2013 al 28.01.2014 per complessivi Euro 3.400,00 per le 5 utenze interessate;
  - c) l'indennizzo per malfunzionamento del servizio;
  - d) l'indennizzo per la mancata risposta al reclamo nella misura massima di Euro 300,00;
  - e) il riconoscimento delle spese legali da quantificare in Euro 150,00.



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)

## **2. La posizione dell'operatore**

La società Vodafone, nella propria memoria, ha sostenuto la legittimità del proprio operato in merito al passaggio delle linee di cui l'istante segnalava il ritardo, rilevando che in tal caso l'art. 3 della delibera 73/11/CONS riduce l'indennizzo previsto ad un quinto e che per tale calcolo dovranno essere detratti i trenta giorni normativamente previsti per perfezionare la portabilità richiesta.

In merito alle fatture Vodafone conferma la correttezza degli importi e rileva che le fatture nn. AE06746441, AE09729008 e AE12710653 sono state emesse antecedentemente alla data di migrazione ad altro operatore, mentre le fatture nn. AD16403356, AE00709406, AE03759802, AE15703085 sono state emesse successivamente e riportano traffico telefonico. Sottolinea quindi di aver mantenuto la linea attiva pur in assenza del pagamento delle somme dovute dall'istante e di aver erogato correttamente il servizio.

Riguardo ai disservizi rileva la mancanza di prove a sostegno sia dei disservizi lamentati, sia delle date relative.

Inoltre l'operatore ha sostenuto la genericità delle affermazioni dell'istante e che, a mero titolo conciliativo, ha disposto una nota di credito di Euro 1.500,00 a storno parziale dell'insoluto allora esistente di Euro 4.983,67.

Si precisa, infine, che Vodafone, nel corso dell'udienza di discussione, a fronte di un insoluto pari ad Euro 7.875,00, ha offerto, a titolo conciliativo, lo storno di Euro 6.000,00.

## **3. La posizione dell'operatore Telecom Italia**

Telecom Italia depositava, in ottemperanza alla richiesta del Corecom di integrazione a fini istruttori ex art. 18, comma 2, Regolamento di cui alla delibera 173/07/CONS, memoria e documenti (schermate Pitagora) con i quali deduceva che l'ordine di migrazione per i numeri fissi è stato espletato il giorno 28.01.2014 per la numerazione 0542XXXXXX e il giorno 06.02.2014 per la numerazione 0542WWWWW; mentre le numerazioni mobili sono entrate in Vodafone rispettivamente il 10.12.2013 la n. 335XXXXXX, il 13.12.2013 la n. 335WWWWW e il 25.05.2006 la n. 338YYYYY (già in Vodafone dal 2006).

## **4. Motivazione della decisione**

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante devono essere parzialmente accolte per le ragioni di seguito precisate.

a) La domanda a) è da accogliere parzialmente. In particolare, dalla documentazione in atti emerge che le



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)

somme addebitate dall'operatore riportano costi superiori rispetto all'entità di quelli previsti dal contratto che l'istante ha sottoscritto e depositato. Nello specifico, in conformità a quanto rilevato dall'utente, dal contratto emerge che per le tre SIM Voce l'importo mensile sarebbe stato di Euro 25,00 e Euro 45,00, con la previsione di un I-Phone 5 16gb. Considerato che l'utente ha provveduto a contestare con reclamo l'illegittimità degli addebiti fatturati e che l'operatore si è limitato a depositare le fatture senza fornire prova dell'esattezza delle voci di addebito, che risultano superiori a quanto contrattualmente previsto e che riguardano anche il traffico di numerazioni fisse non interessate dalla presente controversia, si ritiene di riconoscere in favore dell'istante, in applicazione del punto III.4.2. della delibera Agcom 276/13/CONS sull'onere della prova, il diritto allo storno di tutti gli addebiti relativi alle cinque utenze interessate per la parte superiore agli importi previsti dal contratto nonché di quelli previsti per il cellulare. Tale storno dovrà essere riferito a tutte le fatture emesse a partire dal 21.11.2013, data di sottoscrizione del contratto, sino al 14.07.2014, data di passaggio ad altro operatore. Relativamente, invece, alle fatture emesse successivamente alla data dell'avvenuto passaggio ad altro operatore, Vodafone dovrà disporre lo storno integrale limitatamente alle cinque utenze interessate dalla presente controversia.

b) La domanda b) è da accogliere parzialmente.

Dal raffronto delle schermate dei sistemi Pitagora - interfaccia dei sistemi telematici di Telecom – prodotti agli atti del procedimento e non contestati - risulta che l'ordine di migrazione per i numeri fissi è stato espletato il giorno 28.01.2014 per la numerazione 0542XXXXXX e il giorno 06.02.2014 per la numerazione 0542WWWWWW; mentre le numerazioni mobili sono entrate in Vodafone rispettivamente il 10.12.2013 la n. 335XXXXXX, il 13.12.2013 la n. 335WWWWWW e il 25.05.2006 la n. 338YYYYYY (non sembra essere stato oggetto di portabilità in quanto già in Vodafone dal 2006).

Dalla disamina del sistema normativo e regolamentare vigente (Agcom delibere 12/01/CIR, 19/09/CIR, 78/08/CIR, 147/11/CIR), nonché della documentazione acquisita agli atti del procedimento, risulta che Vodafone ha richiesto tardivamente la portabilità delle numerazioni oggetto di istanza.

Venendo al caso che ci occupa, quindi, l'utente ha lamentato che la migrazione da Vodafone, sia delle utenze fisse che mobile è stata richiesta in data 21.11.2013 ed espletata solo in data 28.01.2014 per la numerazione 0542XXXXXX, cioè con 38 giorni di ritardo (decurtato il periodo di 30 giorni opposto da Vodafone e non contestato) e in data 06.02.14 per la numerazione 0542WWWWWW cioè con 47 giorni di ritardo (decurtato il periodo di 30 giorni opposto da Vodafone e non contestato).

Per la ritardata portabilità delle numerazioni fisse e mobili verso Vodafone, quest'ultima è tenuta a corrispondere un indennizzo giornaliero pari ad Euro 3,00 (trattandosi di ritardo nella procedura per il



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)

cambio di operatori per il quale l'importo di Euro 7,50 dell'indennizzo giornaliero previsto dal 1° comma della citata disposizione è ridotto ad un quinto; quindi dell'importo di Euro 1,50 previsto dall'art. 3, comma 3 del Regolamento indennizzi quale indennizzo pro die per il ritardo relativo a procedure di cambio operatore e del suo computo in misura pari al doppio, ai sensi dell'art. 12, comma 2 del citato Regolamento trattandosi di utenze business) per :

- 38 giorni per l'utenza 0542XXXXXX (dal 21.12.2013 al 28.01.2014);
- 47 giorni per l'utenza 0542WWWWW (dal 21.12.2013 al 06.02.2014);
- 19 giorni per l'utenza 335XXXXXX (dal 22.11.2013 al 10.12.2013);
- 21 giorni per l'utenza 335WWWWW (dal 22.11.2013 al 13.12.2013);

Pertanto al predetto titolo Vodafone deve corrispondere un indennizzo complessivo per 125 giorni complessivi di ritardo derivante dalla somma dei singoli ritardi sulle singole utenze, per un totale di Euro 375,00 (1,5 Euro X 2 X 125 giorni). Si precisa che l'indennizzo de quo è computato in misura unitaria in applicazione dell'art. 12, comma 1 del Regolamento indennizzi, tenuto conto che in assenza di disservizio sulle predette utenze mobili, mai lamentato dall'istante, il computo dell'indennizzo in misura proporzionale alle utenze interessate dal ritardo risulterebbe sproporzionato e contrario al principio di equità. (Agcom delibera n. 35/16/CIR).

c) La domanda c) è da rigettare. In merito al disservizio lamentato riguardo al periodo successivo alla portabilità delle numerazioni oggetto di istanza, si evidenzia che l'istante omette di qualificare il lamentato disservizio, di indicarne il periodo o quantomeno l'ammontare dei giorni, con la conseguenza che non risulta possibile individuare né valutare l'asserito inadempimento del gestore nella fornitura del servizio, al cui titolo parte istante avanza la richiesta in esame. (ex multis: deliberazione Corecom Emilia-Romagna n. 27/17). Per tale ragione si ritiene di rigettare la domanda.

d) La domanda d) è da accogliere.

L'utente ha lamentato la mancata risposta ai reclami inviati a Vodafone rispettivamente il 03.02.2014, 28.03.2014, 12.05.2014, 19.06.2014.

Tuttavia l'istante non allega copia dei cedolini di avvenuta spedizione e solo l'ultimo reclamo, che attiene a doglianze già contenute nei precedenti, di cui costituisce una ripetizione, trova riscontro nelle pagine delle segnalazioni online di Vodafone (doc. 6 dell'istanza): sarà dunque esaminata e considerata la sola domanda di indennizzo conseguente alla asserita mancata risposta al reclamo del 19.06.2014.

Secondo la propria carta dei servizi, Vodafone avrebbe dovuto rispondere al reclamo entro 45 giorni dal ricevimento, invece la prima interlocuzione intervenuta tra l'operatore di comunicazioni elettroniche e



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)

l'utente, in cui quest'ultimo ha avuto contezza delle ragioni dell'operatore o ha comunque potuto affrontare, in contraddittorio, la tematica oggetto del reclamo, deve senz'altro considerarsi l'udienza di conciliazione del 02.07.2015 davanti al Corecom, con un ritardo di 333 giorni (dal 03.08.2014 al 02.07.2015). Per tale motivo deve essere riconosciuto l'indennizzo massimo di Euro 300,00 come da regolamento indennizzi art. 11, Euro 1,00 *pro die*.

e) La domanda e) è da accogliere. In applicazione del principio di equità e proporzionalità i cui all'art. 19, comma 6 del Regolamento che prevede che l'Autorità tenga conto "del grado di partecipazione e del comportamento assunto dalle parti anche in pendenza del tentativo di conciliazione", considerata la presenza della parte istante, sia in fase conciliativa che in fase di definizione della controversia, si ritiene equa la liquidazione per le spese di procedura nella misura di Euro 100,00.

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 375,00 (trecentosettantacinque/00) a titolo di indennizzo per la per la mancata migrazione e portabilità per le motivazioni di cui al capo b) (125 giorni complessivi x Euro 1,5 x 2);
  - II. Euro 300,00 (trecento/00) a titolo di indennizzo per la per la mancata risposta al reclamo per le motivazioni di cui al capo d).
  
3. La società Vodafone Italia X è tenuta a stornare tutti gli addebiti relativi alle cinque utenze interessate per la parte superiore agli importi previsti dal contratto e di quelli per il cellulare in riferimento alle fatture emesse a partire dal 21.11.2013, data di sottoscrizione del contratto, sino al 14.07.2014, data di passaggio ad altro operatore. Inoltre, relativamente alle fatture emesse successivamente alla data del 14.07.2014, Vodafone Italia X è tenuta a stornare integralmente gli importi addebitati in riferimento alle cinque utenze



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)

interessate dalla presente controversia.

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.

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)