

Protocollo: vedi *segnatura.XML*

TITOLO	2015.1.10.4.1
	2017.1.10.21.272
LEGISLATURA	X

Il giorno 08 maggio 2018 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

e-mail [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 n. 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 Corecom Emilia-Romagna n. 12/11 e n. 29/12; la delibera Corecom Abruzzo n. 52/15;

Visto l'Accordo quadro sottoscritto il 28 novembre 2017 fra l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative e delle Regioni e delle Province autonome;

Vista la Convenzione per il conferimento e l'esercizio della delega di funzioni ai Comitati regionali per le Comunicazioni sottoscritta in data 28 dicembre 2017 dal Presidente della Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, dal Presidente delle Regione Emilia-Romagna, dalla Presidente del Comitato regionale per le comunicazioni Emilia-Romagna;



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

e-mail [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)

Visti gli atti del procedimento;

Viste la relazione e la proposta di decisione della Responsabile del Servizio dr.ssa Rita Filippini (NP.2018.1040);

Udita l'illustrazione svolta nella seduta del 08 maggio 2018;

CONSIDERATO QUANTO SEGUE

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

L'istante ha lamentato nei confronti della società Vodafone Italia X (di seguito Vodafone) l'addebito di costi ulteriori rispetto a quanto contrattualmente previsto, oltre che una serie di malfunzionamenti sia sulle utenze fisse che mobili.

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

- che in data 11.11.2015 sottoscriveva contratto che prevedeva rete fissa, fibra, servizi mobili e un telefono cellulare il tutto per complessivi Euro 187,70 oltre IVA;
- che già dal mese di gennaio 2016 si segnalavano con molteplici reclami al servizio clienti tramite call center, numerose problematiche relative al contratto, con l'apertura dei tickets di segnalazione nn. 6270100, 6535041 e 6791173 senza tuttavia risolvere alcuna problematica;
- che sono state inviate lettere di reclamo in data 3.03.2016, 12.05.2016, 24.08.2016 e 20.06.2017 oltre che numerose mail;
- che il telefono acquistato con pagamento rateale (I-Phone 6 plus), risultava essere guasto e Apple provvedeva alla sostituzione dello stesso con uno rigenerato: l'istante si trovava quindi a pagare le rate di un telefono nuovo ma ad utilizzarne uno di fatto usato;
- che gli importi addebitati nelle fatture contestate erano di molto superiori rispetto a quanto contrattualmente previsto (si rinvia allo schema dettagliato riguardante gli importi indebiti allegato in atti) e che risulta un indebito in favore dell'operatore per Euro 2.678,31 a fronte del differenziale del canone contrattualmente previsto e quanto realmente fatturato dal 19.11.2015 all'11.08.2017;



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

e-mail [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)

- che il servizio di rete fissa presentava molteplici problemi e le telefonate venivano spesso interrotte a causa della perdita della linea;
- che sono state addebitati i costi di due sim dati, quando invece la loro fruizione era stata rappresentata come gratuita;
- che in luogo della fibra ottica è stato attivato un servizio ADSL normale;
- che a fronte dei numerosi reclami la situazione non è stata risolta.

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

- a) il rimborso di quanto pagato in fattura per I-Phone 6Plus;
- b) il rimborso dei maggiori importi addebitati e corrisposti per Euro 2.678,31;
- c) il rimborso del corrispettivo per il recesso anticipato che ha addebitato il precedente operatore e che doveva essere a carico dell'operatore;
- d) l'indennizzo per la mancata attivazione del servizio di fibra ottica;
- e) l'indennizzo per l'attivazione di servizi tariffari non richiesti;
- f) l'indennizzo per il malfunzionamento del servizio offerto dall'operatore.

## 2. La posizione dell'operatore

L'operatore ritenendo infondate in fatto e in diritto le doglianze di parte istante, precisa quanto segue. In primo luogo, evidenzia che nel pieno rispetto delle condizioni generali di contratto, il servizio fibra viene attivato secondo le possibilità tecniche e di rete disponibili al momento della sottoscrizione del contratto e nessuna responsabilità può dunque essere imputata all'operatore se al momento dell'attivazione, non essendo possibile procedere all'attivazione del servizio in fibra ottica, ha attivato il servizio internet ADSL.

Rileva inoltre di aver dato sempre pronta risposta ad ogni reclamo inoltrato dall'istante anche in merito ai problemi di funzionamento della linea fissa, offrendosi di sostituire il cordless in dotazione con altro apparecchio. In merito agli importi fatturati e oggetto di contestazione l'operatore segnala l'indebito comportamento dell'istante che ha sospeso i pagamenti in toto, non distinguendo tra importi dovuti e non dovuti, riportando ad oggi un insoluto per Euro 4.638,45.



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

e-mail [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)

### 3. 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 di cui al punto a) alla richiesta di rimborso di quanto pagato in fattura per I-Phone 6Plus, viene respinta.

La richiesta di rimborso di quanto corrisposto per il telefono cellulare non può trovare accoglimento in quanto il bene è in proprietà, oltreché possesso, dell'istante che ne gode e ne fruisce. Il fatto che, quando si è verificato il guasto dell'apparato, la casa madre (nel caso di specie Apple) abbia fornito, in garanzia, un apparecchio rigenerato non fa corrispondere in capo all'operatore alcuna responsabilità, in quanto l'operatore stesso effettua esclusivamente la rateizzazione della somma dovuto per l'apparato. La domanda deve dunque essere respinta.

B) La domanda di cui al punto b) relativa al rimborso dei maggiori importi addebitati e corrisposti per Euro 2.678,31, viene accolta. L'istante ha compiutamente allegato e documentato una serie di reclami aventi ad oggetto la contestazione degli importi fatturati (lettere del 3.03.2016, 12.05.2016, 24.08.2016 e 20.06.2017) in forza dei quali segnalava l'illegittimità degli addebiti riportati. Orientamento costante della scrivente Autorità sul punto è che: *"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 (cfr. Cass. sentenza n. 10313/2004)"* (Corecom Emilia-Romagna delibera n. 12/11) e che *"si deve riconoscere in favore dell'utente il diritto allo storno dell'insoluto qualora l'operatore abbia commesso errori nella fatturazione (...)"* (Corecom Emilia-Romagna delibera n. 29/12). Appare chiaro che nel caso di specie l'operatore non abbia assolto l'onere probatorio posto a suo carico, nulla argomentando o allegando in senso contrario a quanto rappresentato dall'utente in merito agli importi contestati. La domanda di rimborso di Euro 2.678,31 viene dunque accolta.

C) La domanda di cui al punto c) relativa alla richiesta di rimborso del corrispettivo per il recesso anticipato addebitato dal precedente operatore e che doveva essere a carico



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

e-mail [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)

dell'operatore viene accolta. Nell'impegno contrattuale sottoscritto con Vodafone, la stessa si impegna a restituire ratealmente quanto pagato a titolo di penale nei confronti del gestore uscente, riaccreditando in fattura gli importi relativi sotto forma di sconto sul canone equivalenti ad Euro totali 102,48 (Euro 84,00 oltre IVA al 22%). L'operatore tuttavia non fornisce prova dell'avvenuto riaccredito, non difendendosi sul punto in merito alla contestazione sollevata dall'istante. L'Autorità adita, conformandosi all'orientamento maggioritario sul punto, ritiene che: *“con riferimento, invece, al mancato rimborso delle penali per recesso anticipato emesse da Telecom a seguito del passaggio delle utenze in Vodafone, di cui al punto ii), va premesso in linea generale che gli utenti hanno diritto all'attivazione dell'offerta per come descritta al momento della conclusione del contratto (cfr. 4 della delibera Agcom n. 179/03/CSP) ovvero, ove le condizioni promesse non fossero quelle effettivamente offerte, al recesso senza penali, nonché, in ogni caso, alla restituzione della eventuale differenza tra gli importi addebitati e quelli risultanti dall'applicazione delle condizioni pattuite. Nel caso in esame, parte istante lamenta in particolare il mancato adempimento da parte di Vodafone al rimborso delle predette penali nonostante ciò fosse previsto esplicitamente nella proposta contrattuale sottoscritta.”* (Cfr. Corecom Abruzzo delibera n. 52/15).

Per tutto quanto sopra esposto e argomentato si dispone il rimborso dell'importo di Euro 102,48 (Euro 84,00 oltre IVA) a titolo di rimborso delle penali versate al precedente operatore.

D) La domanda di cui al punto d) relativa alla richiesta di indennizzo per la mancata attivazione del servizio di fibra ottica viene rigettata. Risulta meritevole di pregio l'eccezione dell'operatore secondo la quale in caso di carenza di supporto tecnico per l'installazione del servizio in fibra ottica al momento della stipulazione del contratto, l'operatore stesso può dare seguito all'attivazione del servizio internet allacciando una rete ADSL, come da condizioni generali di contratto accettate dall'istante al momento della conclusione del contratto, che allega in atti. In secondo luogo, si evidenzia che l'operatore ha comunicato all'istante le problematiche tecniche che impedivano l'allaccio della linea fibra (si veda mail del 27.01.2016 prodotta in atti). Nel caso specifico inoltre, il funzionamento del servizio internet non è stato oggetto di specifico reclamo ed è risultato fornito in maniera stabile e continuativa. La richiesta



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

e-mail [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 indennizzo per mancata attivazione del servizio in fibra ottica non può dunque essere accolta.

E) La domanda di cui al punto e) relativa alla richiesta di indennizzo per l'attivazione di servizi tariffari non richiesti, viene rigettata. La richiesta di indennizzo per attivazione di servizi non richieste è assorbita dal riconoscimento del rimborso delle somme pagate in eccedenza rispetto ai servizi contrattualmente previsti, di cui al punto A), e deve pertanto essere respinta.

F) La domanda di cui al punto f) relativa alla richiesta di indennizzo per il malfunzionamento del servizio offerto dall'operatore viene respinta. La richiesta di indennizzo per il malfunzionamento del servizio fornito dall'operatore non può trovare accoglimento in quanto, così come formulata dall'istante, risulta generica e non circostanziata. L'operatore ad ogni buon conto allega di aver fornito assistenza ai reclami presentati dall'utente, provvedendo alla sostituzione di un terminale cordless in seguito alla quale l'istante non ha rinnovato reclami specifici.

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 le domande 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 corrispondere in favore dell'istante i seguenti importi, maggiorati degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza:
  - I. Euro 2.678,31 (duemilaseicentosestantotto/31) a titolo di rimborso per quanto indebitamente pagato, per le motivazioni di cui al punto B);



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

e-mail [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)

II. Euro 102,48 (Euro 84,00 oltre IVA) (centodieci/48) a titolo di rimborso per le penale pagati al precedente operatore, per le motivazioni di cui al punto C).

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

e-mail [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)