

Protocollo: vedi *segnatura.XML*

TITOLO	2015.1.10.4.1
	2015.1.10.21.359
	2016.1.10.21.183
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 CONTROVERSA XXX / VODAFONE ITALIA X



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

e-mail 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*";

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; Corecom Lazio n. 22/10, n. 30/10, n. 40/10, n. 51/10/CRL;

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 della Regione Emilia-Romagna, dalla Presidente del Comitato regionale per le comunicazioni Emilia-Romagna;

Visti gli atti del procedimento;



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

e-mail corecom@regione.emilia-romagna.it - PEC corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it

WEB www.assemblea.emr.it/corecom

Viste la relazione e la proposta di decisione della Responsabile del Servizio dr.ssa Rita Filippini (NP.2018.1038);

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) che a seguito di una modifica contrattuale relativamente sia a servizi di rete fissa che a linee mobili sono occorsi disservizi, malfunzionamenti ed errate nonché eccessive fatturazioni.

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

- che in data 11.02.2014 è stato sottoscritto nuovo piano tariffario per i numeri mobili xxxx200 e xxxx838 e che altre quattro linee mobili sono state trasferite in Vodafone, la quale ha fornito altrettanti telefoni portatili ad uso gratuito;
- che in pari data è stata sottoscritta richiesta di modifica contrattuale per cambio di indirizzo anche della linea fissa e ADSL e comunque per tutto il codice cliente indicato in richiesta di trasloco;
- che sono stati da subito fatturati costi non previsti per a titolo di canoni per i cellulari messi a disposizione da Vodafone a titolo gratuito;
- che i servizi di rete fissa e ADSL non sono stati attivati tempestivamente con grave danno per l'attività professionale;
- che è stato erroneamente attivato un servizio di centralino con un costo fisso di Euro 600,00 a bimestre presso l'indirizzo di casa privato di uno dei soci della Fabbricart, per la cui disattivazione è andata persa la numerazione detenuta da anni;
- che da settembre 2014 l'odierno istante ha sospeso i pagamenti;
- che nel novembre 2014 l'istante è migrato ad altro operatore, ma Vodafone ha continuato ad inviare fatture relative alle utenze cessate;



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

e-mail corecom@regione.emilia-romagna.it - PEC corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it

WEB www.assemblea.emr.it/corecom

- che di ogni fattura dal bimestre gennaio-marzo 2014 al bimestre gennaio-marzo 2015 è stata riportata specifica contestazione con conteggio degli importi illegittimamente imputati all'istante, così per complessivi Euro 1.375,20 (come da prospetto in atti).

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

- a) rimborso di quanto pagato in eccesso dal bimestre gennaio-marzo 2014 al bimestre gennaio-marzo 2015 per Euro 1.375,20;
- b) rimborso forfettario di Euro 650,00 per imputazione costi non dovuti di canoni per i cellulari messi a disposizione dall'operatore;
- c) indennizzo per mancata attivazione servizio rete fissa e ADSL da febbraio a luglio 2014;
- d) indennizzo per la perdita del numero fisso dell'abitazione privata.

2. La posizione dell'operatore

L'operatore ritenendo infondate in fatto e in diritto le doglianze di parte istante, precisa quanto segue.

In relazione alla contestazione degli importi fatturati essa risulta tardiva, oltre che infondata, in quanto già decorso il termine di 45 giorni normativamente previsto. Vodafone contesta inoltre di aver fornito a titolo gratuito gli apparecchi telefonici di cui alle utenze mobili.

L'operatore contesta inoltre l'assolvimento dell'onere probatorio in capo all'istante con attenzione alla richiesta di indennizzo per ritardata attivazione, avendo l'operatore fatto quanto in suo potere per limitare e risolvere disagi e disservizi.

In merito alla lamentata perdita della numerazione di linea fissa Vodafone evidenzia come la stessa non sia stata oggetto di tentativo di conciliazione e che il trasloco della linea doveva avvenire fuori distretto, con necessaria collaborazione dell'operatore precedente.

Sotto il profilo amministrativo e contabile si precisa che il profilo dell'istante è ormai totalmente disattivo e che l'operatore risulta a credito per Euro 5.590,13.



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

e-mail corecom@regione.emilia-romagna.it - PEC corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it

WEB www.assemblea.emr.it/corecom

3. Motivazione della decisione

In via preliminare occorre rilevare che la presente decisione statuisce anche in merito alla pratica di cui a n. 2016.1.10.21.183, riunita alla presente in forza dell'identità oggettiva e soggettiva, come da provvedimento del 3.11.2017.

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) relativa alla richiesta di rimborso di quanto pagato in eccesso dal bimestre gennaio-marzo 2014 al bimestre gennaio-marzo 2015 per Euro 1.375,20, viene respinta. Occorre primariamente rilevare che in caso di contestazione di quanto fatturato la presente Autorità ha un orientamento costante secondo il quale *“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 (cfr. Cass. N. 10313/2004)”* (Corecom Emilia-Romagna delibera n. 12/11) e che *“deve essere accolta l'istanza di rimborso avanzata dall'utente qualora l'operatore non abbia dimostrato la correttezza degli addebiti fatturati”* (Corecom Lazio delibera n. 22/10; conformi Corecom Lazio delibere nn. 30/10 e 40/10).

Nel caso di specie l'istante chiede il rimborso dell'importo complessivo di Euro 1.375,20 a fronte del quale manca tuttavia produzione in atti delle fatture relative anche se vi è un reclamo promosso nei confronti dell'operatore in data 26.05.2014 nel quale vengono contestati alcuni importi relativi alle fatture, ma senza indicare quali fatture in contestazione (l'unica che viene prodotta è la n. AF09463833 in data 05.07.2015, peraltro non oggetto di esplicito reclamo, che riporta oltre all'importo di Euro 631,78, un totale insoluto precedente di Euro 4.842,21). L'istante produce il contratto stipulato il 30.10.2013 (quello iniziale) e non quello in data 11.02.2014 che ha poi dato origine, secondo la ricostruzione effettuata dall'istante stesso, ai problemi di fatturazione. Non è quindi possibile per questa Autorità verificare l'effettività delle contestazioni mosse. La richiesta di storno deve dunque essere respinta.



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

e-mail corecom@regione.emilia-romagna.it - PEC corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it

WEB www.assemblea.emr.it/corecom

B) La domanda b) relativa alla richiesta di rimborso forfettario di Euro 650,00 per imputazione costi non dovuti di canoni per i cellulari, deve essere respinta. Analogamente a quanto poco sopra argomentato in tema di storno di importi fatturati e asseritamente non dovuti e relativamente alla produzione documentale in atti, allo stesso modo dovrà negarsi il rimborso di Euro 650,00 quantificato dall'istante in misura forfettaria per gli importi imputati a titolo di canone per i telefoni cellulari, a suo dire, forniti dall'operatore a titolo gratuito. Dal contratto prodotto, del 30.10.2013, non si evince che gli apparati fossero gratuiti. Pertanto, la domanda non può essere accolta.

C) La domanda c) relativa alla richiesta di indennizzo per mancata attivazione servizio rete fissa e ADSL da febbraio a luglio 2014, viene accolta. La richiesta di indennizzo per mancata attivazione del servizio di rete fissa da febbraio a luglio 2014 viene accolta, in forza del reclamo inviato a mezzo fax in data 26.05.2014 il quale, pur non specificando date precise, non viene riscontrato dall'operatore né smentito in questa sede nelle memorie di cui in atti. Occorre anzitutto rammentare che gli indennizzi e/o i rimborsi riconosciuti dall'Autorità devono soddisfare, ai sensi dell'art. 84 del Codice delle comunicazioni elettroniche, 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 (Corecom Lazio delibera n. 51/10/CRL). Nel caso di specie, tenuto conto che la richiesta di trasloco è stata sottoscritta in data 11.02.2014 e che Vodafone aveva 60 giorni di tempo per effettuare il trasloco e che, quindi, il termine di inizio ritardo decorre dal 12.04.2014, va applicato l'art. 3 comma 1 e art. 12 comma 2 del regolamento indennizzi per ritardata attivazione della linea fissa e ADSL dal 12.04.2014 e fino al 19.07.2014 (periodo indicato dall'istante come da comunicazione Vodafone) così per complessivi 98 giorni per ogni servizio e per Euro 1.470,00 (98 giorni x Euro 7,50 x 2 servizio business) per la linea fissa e Euro 1.470,00 (98 giorni x Euro 7,50 x 2 servizio business) per l'ADSL.

D) La domanda d) viene respinta. La richiesta di indennizzo per la perdita della numerazione fissa dell'utenza privata del socio dell'odierna istante non può trovare accoglimento stante la



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

e-mail corecom@regione.emilia-romagna.it - PEC corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it

WEB www.assemblea.emr.it/corecom

carenza di legittimazione attiva della società per la linea privata del socio e pertanto deve essere rigettata. Inoltre, non è chiaramente identificata la linea e comunque non è stata oggetto di conciliazione precedente, in quanto la conciliazione è avvenuta solo per la linea xxxx551.

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. Vodafone Italia X è tenuta a pagare nei confronti dell'istante i seguenti importi, maggiorati degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza:
 - i. Euro 1.470,00 (millequattrocentosettanta/00) a titolo di indennizzo per ritardata attivazione della linea fissa (98 giorni x Euro 7,50 x 2 servizio business), per le ragioni di cui al capo C);
 - ii. Euro 1.470,00 (millequattrocentosettanta/00) a titolo di indennizzo per ritardata attivazione della linea ADSL (98 giorni x Euro 7,50 x 2 servizio business), per le ragioni di cui al capo C).
3. La società Vodafone Italia X è tenuta altresì a comunicare a questo Ufficio l'avvenuto adempimento 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.



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

e-mail corecom@regione.emilia-romagna.it - PEC corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it

WEB www.assemblea.emr.it/corecom

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 - PEC corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it

WEB www.assemblea.emr.it/corecom