

Protocollo: vedi *segnatura.XML*

TITOLO	2015.1.10.4.1
	2015.1.10.21.271
LEGISLATURA	X

Il giorno 26 gennaio 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

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*";

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 sentenza della Corte di Cassazione. n. 10313/2004, le delibere Corecom Emilia-Romagna n. 12/11 e Corecom Lazio nn. 22/10, 30/10, 44/10;

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 regionale 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;

Visti gli atti del procedimento;



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

email 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.2018.201);

Udita l'illustrazione svolta nella seduta del 26 gennaio 2018;

CONSIDERATO QUANTO SEGUE

1. La posizione dell'istante

L'istante, per il contratto business in abbonamento denominato "Soluzione Ufficio" relativo ai nn. xxxx305 – xxxx436 – xxxx937 – xxxx938 – xxxx121 – xxxx942 – xxxx798 – xxxx940 – xxxx941 – xxxx939, nonché relativo alle numerazioni mobili di cui ai nn. xxxx886 – xxxx099 – xxxx72 – xxxx772 – xxxx872 – xxxx913 di cui al codice cliente n. 7.1358224, lamenta l'illegittima tariffazione in fattura di voci di costo esulanti da quanto stabilito in contratto.

In particolare, nell'istanza introduttiva del procedimento, l'istante ha dichiarato quanto segue:

- che ha subito una illegittima fatturazione articolata così come di seguito riportato:
- fattura n. AD14022346 del 26.09.2013 di cui Euro 494,74 non dovuti (doc. 4);
- fattura n. AD17094041 del 27.11.2013 di cui Euro 605,33 non dovuti (doc. 5);
- fattura n. AE01400096 del 28.01.2014 di cui Euro 18,03 non dovuti (considerando Euro 500,00 già stornati in nota di credito contestuale) (doc. 6);
- fattura n. AE04442608 del 26.03.2014 di cui Euro 166,53 non dovuti (considerando Euro 500,00 già stornati in nota di credito contestuale) (doc. 7);
- fattura n. AE07429615 del 27.05.2014 di complessivi Euro 881,49, che in virtù della propria posizione creditoria l'istante non pagava (doc. 8);
- fattura n. AE10415942 del 27.07.2014 di Euro 737,38, con contestuale invio di assegno da Vodafone all'istante, con causale "rimborso somme di sua spettanza";
- che al netto delle compensazioni effettuate, al luglio 2014, l'utente lamenta di essere ancora a credito della cifra di Euro 547,25 nei confronti della società;
- che in data 23.09.2014 l'operatore Vodafone Italia X (di seguito Vodafone), senza alcun preavviso ed in maniera del tutto illegittima, procedeva alla sospensione dei servizi relativi a tutte le linee in oggetto, sia fisse che mobili;
- che a mezzo del servizio clienti l'istante appurava che la sospensione era avvenuta a seguito alla morosità della fattura n. AE07429615 del 27.05.2014 di complessivi Euro 881,49, di



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

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

WEB www.assemblea.emr.it/corecom

cui al doc. 8;

- che in ragione di tale morosità veniva intimato un distacco totale della linea se tale situazione debitoria non fosse stata risanata entro 5 giorni;
- che è stato effettuato il pagamento per non subire il distacco definitivo della linea;
- che in data 16.10.2014 l'istante ha ricevuto assegno di rimborso da parte di Vodafone per Euro 1.116,58 (doc. 12), maturando ancora in via compensativa un credito pari ad Euro 312,16;
- che nelle successive fatturazioni sono occorsi nuovi ulteriori addebiti illegittimi:
- fattura n. AE16397834 del 27.11.2014 di cui Euro 191,97 non dovuti (doc. 13);
- fattura n. AF01390001 del 28.01.2015 di cui Euro 196,53 non dovuti (doc. 14);
- fattura n. AF04447114 del 28.03.2015 di cui Euro 114,62 non dovuti (doc. 15);
- fattura n. AF07550747 del 27.05.2015 di cui Euro 243,25 non dovuti (doc. 16);
- che ad oggi vanta un credito nei confronti di Vodafone pari ad Euro 1.058,53;
- l'utente lamenta inoltre la mancata inserzione della propria utenza telefonica sulle Pagine Gialle, avendone fatto più volte richiesta come argomentato in memoria (doc. da 17 a 20);
- che non è stata fornita risposta ai reclami inoltrati a partire dal 27.09.2013 fino al 18.06.2014, data della prima risposta in merito alle questioni sollevate, da parte di Vodafone.

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

- a) la restituzione di quanto indebitamente fatturato e percepito da Vodafone per complessivi Euro 1.058,53;
- b) l'indennizzo per i disagi subiti e la violazione di quanto contrattualmente previsto in merito agli importi da fatturare ex art. 12 comma 3 delibera Agcom n. 73/11 CONS;
- c) l'indennizzo per illegittima sospensione della linea nella giornata del 23.09.2014 per ciascuna utenza telefonica, per complessivi Euro 495,00;
- d) l'indennizzo per mancato inserimento nei pubblici elenchi per gli anni 2012 - 2013 - 2014, per complessivi Euro 2.400,00;
- e) l'indennizzo per la mancata risposta ai reclami a partire dal 27.09.2013 fino al 18.06.2014, data della prima risposta in merito alle questioni sollevate, da parte di Vodafone;



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

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

WEB www.assemblea.emr.it/corecom

f) il rimborso per le spese di procedimento.

2. La posizione dell'operatore

La società Vodafone, nella propria memoria costitutiva, precisa che tutte le anomalie riscontrate nell'erogazione del servizio sono state ripianate attraverso l'emissione di apposite note di credito e che pertanto nulla risulta ulteriormente dovuto.

In merito alla sospensione del servizio in data 23.09.2014 l'operatore eccepisce che l'utente non ha fornito alcuna prova al riguardo e come la posizione di morosità sia stata ammessa dall'utente stessa, oltre il fatto che all'immediato ripiano della stessa, Vodafone ha contestualmente provveduto alla riabilitazione del servizio.

In merito al mancato inserimento negli elenchi di Pagine Gialle, l'operatore contesta il diligente operato della istante, asserendo che la stessa non avesse prestato in maniera corretta il proprio consenso nella compilazione del modulo ETG e che pertanto ogni eventuale indennizzo riconosciuto dovrà essere ponderato anche in considerazione dell'art. 1227 cod. civ..

Vodafone precisa inoltre che ai reclami inoltrati dall'istante è stato dato puntuale riscontro attraverso l'emissione delle note di credito. In virtù di questo l'operatore si oppone al riconoscimento dell'indennizzo a titolo di mancata risposta a reclamo.

L'operatore precisa infine che, stante l'infondatezza dell'istanza, nulla risulta dovuto a titolo di spese di procedura.

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) viene accolta. È ormai orientamento giurisprudenziale costante e consolidato quello 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 da parte dell'utente”* (ex multis delibera Corecom Emilia-Romagna n. 12/11 cfr. Corte Cass. n. 10313/2004) e che *“si deve riconoscere in favore dell'utente il diritto allo storno dell'insoluto qualora l'operatore abbia commesso errori nella fatturazione, addebitando all'utente costi non dovuti [...]”* (delibere Corecom Lazio nn. 22/10, 30/10, 44/10); occorre rilevare che nella propria



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

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

WEB www.assemblea.emr.it/corecom

memoria difensiva Vodafone non ha fornito alcun elemento probatorio in ordine alla correttezza di quanto richiesto nelle fatture contestate dall'utente, ma si è limitata a lamentare genericamente l'infondatezza della domanda attorea. In ossequio ai principi giurisprudenziali sopra richiamati la domanda dell'utente deve dunque ritenersi fondata, gravando l'onere probatorio interamente sull'operatore, il quale nulla ha prodotto a discredito. Peraltro l'istante si è prodigata nel reclamare tutte le fatture oggetto di istanza. Va anche aggiunto che in memoria GU14 l'istante ricostruisce in modo puntuale le cifre richieste in restituzione, sulla quale ricostruzione l'operatore nulla controdeduce nello specifico. Viene dunque accolta la richiesta di restituzione di quanto indebitamente fatturato e percepito da Vodafone per complessivi Euro 1.058,53 (di cui Euro 191,97 relativi alla fattura n. AE16397834 del 27.11.2014; Euro 196,53 relativi alla fattura n. AF01390001 del 28.01.2015; Euro 114,62 relativi alla fattura n. AF04447114 del 28.03.2015; Euro 243,25 relativi alla fattura n. AF07550747 del 27.05.2015 oltre che Euro 312,16 quale disavanzo tra il credito dell'istante e i rimborsi effettuati da Vodafone – fatto mai contestato in questa sede da parte dell'operatore e dunque da considerarsi accertato).

B. La domanda di cui al punto b) viene rigettata in quanto assorbita nel riconoscimento della restituzione degli importi di cui al punto precedente. Inoltre, quanto all'errata fatturazione dei canoni lamentata dall'istante, non può trovare accoglimento la richiesta di indennizzo, trattandosi di fattispecie non contemplata dal "Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti ed operatori" di cui all'Allegato A) alla delibera n. 73/11/CONS (sul punto delibera Agcom 101/15/CIR).

C. La domanda di cui sub c) viene accolta e rimodulata nel quantum. Il disservizio dovuto alla sospensione dell'utenza principale (e di conseguenza a quelle secondarie) avvenuto in data 23.09.2014, di cui l'istante chiede il ristoro, non è stato in alcun modo confutato dall'operatore, il quale, nella propria memoria difensiva, cade in contraddizione sul punto affermando prima che della sospensione non è stata fornita alcuna prova, dicendo poi che in seguito al tempestivo saldo della fattura morosa la linea è stata prontamente riattivata. Il fatto è dunque dato per accertato. L'utente chiede tuttavia un indennizzo per ciascuna linea collegata al numero principale, non considerando però che, allo stato degli atti, il contratto e l'utenza si presumono



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

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

WEB www.assemblea.emr.it/corecom

essere unici, evincendosi ciò anche dalla fatturazione prodotta e mancando in atti allegazione a prova contraria. Va peraltro ricordato che l'istante aveva regolarmente reclamato le fatture, di conseguenza l'operatore non aveva motivo di sospendere le linee in via amministrativa. In ragione di questo viene liquidato un indennizzo unitario pari ad Euro 15,00 ex art. 4 comma 1 e comma 12 comma 2 (giorni 1 x Euro 7,50 x 2 business).

D. La domanda di cui sub d) viene accolta. Sono presenti in atti (docc. da 17 a 20) le reiterate domande di inserimento in detti elenchi e i reclami inviate a Vodafone a mezzo fax. L'operatore non fornisce alcun sostegno probatorio alla propria eccezione con la quale afferma che il mancato inserimento nell'elenco sia dovuto al mancato consenso, nella compilazione del modello, che pare smentito dalle allegazioni dell'istante. Pertanto viene riconosciuto un indennizzo per la mancata pubblicazione dei dati relativi all'utenza nei pubblici elenchi relativamente agli anni 2012 – 2013 – 2014, pari ad Euro 2.400,00 ex art. 10 comma 1 e 12 comma 2 del regolamento indennizzi (Euro 200,00 x 3 anni x 4 business).

E. La domanda di cui sub e) viene accolta. Il richiesto indennizzo per la mancata risposta ai reclami a partire dal 27.09.2013 fino al 18.06.2014 (data della prima risposta in merito alle questioni sollevate, da parte di Vodafone) deve essere accolto in quanto non contestato né in alcun modo confutato dall'operatore. Il termine di decorrenza dell'indennizzo è l'11.11.2013, termine in cui scadevano i 45 giorni dovuti all'operatore per la risposta e fino al 18.06.2014. Viene dunque liquidato un indennizzo pari ad Euro 219,00 in applicazione dell'art. 11 comma 1 del regolamento indennizzi (Euro 1,00 x 219 giorni).

F. La domanda di cui al punto f) viene accolta. Per quanto concerne le spese di procedura, appare equo liquidare in favore della parte istante, ai sensi dell'articolo 19, comma 6, del Regolamento adottato con delibera Agcom n. 173/07/CONS, del 19 aprile 2007, l'importo di Euro 100,00 (cento/00) considerato che la stessa ha presentato istanza di conciliazione presso il Corecom e ha presenziato personalmente in sede di udienza;

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;



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

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

WEB www.assemblea.emr.it/corecom

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 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 1.058,53 (millecinquantotto/53) in restituzione di quanto indebitamente fatturato e percepito da Vodafone, per le motivazioni di cui al capo A);
 - II. Euro 15,00 (quindici/00) a titolo di indennizzo per la sospensione dell'utenza avvenuto in data 23.09.2014, per le motivazioni di cui al capo C) (Euro 7,50 x 1 x 2 business);
 - III. Euro 2.400,00 (duemilaquattrocento/00) a titolo di indennizzo per la mancata pubblicazione dei dati relativi all'utenza nei pubblici elenchi relativamente agli anni 2012 – 2013 – 2014, (Euro 200,00 x 3 x 4 business) per le motivazioni di cui al capo D).
 - IV. Euro 219,00 (duecentodiciannove/00) a titolo di indennizzo per la mancata risposta a reclamo (Euro 1,00 x 219 giorni).
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.



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

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

WEB www.assemblea.emr.it/corecom

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

WEB www.assemblea.emr.it/corecom