

Protocollo: vedi *segnatura.XML*

TITOLO	2015.1.10.4.1
	2016.1.10.21.461
LEGISLATURA	X

Il giorno 19 giugno 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 - 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 Agcom nn. 274/07/CONS, 1/11/CIR, 120/12/CIR;

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

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.2018.1433);

Udita l'illustrazione svolta nella seduta del 19 giugno 2018;

CONSIDERATO QUANTO SEGUE

1. La posizione dell'istante

L'istante ha lamentato la mancata ovvero parziale fornitura del servizio e una fatturazione non giustificata, nei confronti della società Vodafone Italia X (di seguito Vodafone). In particolare, nell'istanza introduttiva del procedimento, l'istante ha dichiarato quanto segue:

- che l'istante era titolare di un contratto con l'operatore Wind avente ad oggetto linea voce fissa più linea fax, il numero di riferimento era xxx860 per la fissa, xxx525 per la linea fax;
- che in data 08.04.2015 l'istante decideva di cambiare operatore passando a Vodafone;
- che visto il disservizio procurato, verso il 17.06.2015 l'istante decideva di chiudere il rapporto contrattuale con Vodafone passando all'operatore Comeser (in data 15.07.2015);
- che Vodafone emetteva comunque fattura per Euro 177,25 fattura AF08662153 e di tale somma si riconosce solo Euro 74,00 dovuti relativi all'utilizzo del servizio mobile.
- che successivamente l'operatore emetteva ulteriori fatture in particolare AF11811990 di Euro 123,46 e AF14981563 di Euro 244,29;
- che si contestano tutti gli addebiti ad eccezione di Euro 17,00 nella fattura AF14981563 sempre relativi ai costi del telefono mobile;
- si segnala che il tablet non è mai stato "aperto" né utilizzato e che l'istante ha cercato più volte di riconsegnarlo;
- che si chiede quindi l'emissione di nota di credito per Euro 103,25 relativamente alle fatture contestate di cui sopra

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

- a) la regolarizzazione posizione contabile ed emissione note di credito per le fatture AF11811990 di Euro 123,46 e AF14981563 di Euro 244,29 e per Euro 177,25 fattura AF08662153;
- b) l'indennizzo per inadempimento contrattuale in quanto Vodafone non ha ottemperato all'attivazione delle 3 distinte linee telefoniche;



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

- c) l'indennizzo per mancata risposta ai reclami via pec;
- d) il rimborso danni per attività dell'associato;
- e) lo storno eventuali fatture in emissione.

2. La posizione dell'operatore

L'operatore convenuto conferma la correttezza dell'operato gestionale. In particolare, evidenzia che si attivava immediatamente per la migrazione, come da schermate che allega, e che, come da comunicazione inoltrata dall'utente in data 07.05.2015 sottolinea che *"non è garantita la condizione minima di ricezione prevista contrattualmente di 7 mega"*. Venivano pertanto inviate segnalazioni a Telecom Italia che dichiarava la linea non esercitabile.

Inoltre, rileva che in data 08.05.2015 l'istante scriveva *"vi invitiamo immediatamente alla riattivazione del telefono con Wind"* chiedendo pertanto la revoca dell'attivazione. Successivamente comunica che l'istante migrava ad altro operatore e che data la problematica la scrivente si dichiarava disponibile a stornare tutti gli addebiti effettuati e relativi ai costi della ADSL (Euro 309,46 oltre IVA presenti nella fattura AF11811990 del 19.08.2015).

Per quanto riguarda la richiesta di storno rileva che da condizioni generali di contratto, art. 6.4, devono essere avanzate tramite determinate modalità e che i servizi sono stati erogati correttamente.

In relazione alla richiesta di indennizzo per mancata risposta al reclamo rileva che l'istante è passato ad altro operatore prima dei 45 giorni disposti per la risposta e che in ogni caso l'utente è stato contattato su rete mobile in data 28.07.2015 e ha rifiutato qualsiasi proposta affermando di aver già conferito mandato ad un legale, ribadito anche nel contatto del 28.09.2015 durante un ulteriore contatto.

Sotto il profilo amministrativo e contabile rileva che l'istante è disattivo e che risulta un insoluto pari ad Euro 1.079,61.

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.



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

A. Le domande a) relativa alla richiesta di regolarizzazione della posizione contabile ed emissione note di credito per le fatture AF11811990 di Euro 123,46 e AF14981563 di Euro 244,29 e per Euro 177,25 fattura AF08662153 ed e) relativa alla richiesta di storno di eventuali fatture in emissione, devono essere trattate congiuntamente e parzialmente accolte. L'istante rileva che la condizione minima necessaria per l'attivazione del contratto da lui voluto era l'adsl 7 mega (come anche scritto sul contratto). Già dal 07.05.2015 l'istante lamentava l'assenza di tale requisito e l'operatore, in memoria GU14, conferma che vi era assenza di portante. L'operatore non dimostra, peraltro, che il servizio sia stato comunque erogato, anche a fronte delle rimostranze dell'istante. Sul punto la giurisprudenza dell'Autorità è costante: *sussiste la responsabilità dell'operatore qualora, a fronte di un disservizio lamentato dall'utente, questi non provi di aver gestito il disservizio nelle tempistiche previste dal contratto, né tantomeno che lo stesso sia dipeso da cause a lui non imputabili. In tema di riparto dell'onere della prova è possibile richiamare la sentenza delle Sezioni Unite della Corte di Cassazione del 30.10.2001 n. 13533, con la quale è stato ribadito che nel caso in cui sia dedotto l'inesatto adempimento di un'obbligazione, il creditore della prestazione, oltre a provare la fonte del rapporto, può limitarsi alla semplice deduzione dell'inesattezza dell'adempimento, mentre l'onere di provare il contrario grava sul debitore.*" (delibera Agcom n. 1/11/CIR, in senso conforme, ex multis, delibera n. 120/12/CIR). Dalla fatturazione prodotta dall'operatore emerge che solo le sim hanno effettuato traffico (pertanto l'importo è dovuto), anche per l'internet 4G richiesto in contratto (come da copia allegata dall'istante) e per il tablet Samsung, sempre richiesto in contratto (come da copia allegata dall'istante), mentre le linee fisse collegate al contratto "Vodafone Sol lavoro Relax", non hanno effettuato traffico alcuno, come lamentato dall'istante. Pertanto, Vodafone è tenuta a stornare tutta la fatturazione emessa nei confronti dell'utente per la parte riguardante le linee fisse, con contestuale ritiro della pratica di recupero del credito.

B. La domanda b) relativa alla richiesta di indennizzo per inadempimento contrattuale in quanto Vodafone non ha ottemperato all'attivazione delle 3 distinte linee telefoniche, deve essere parzialmente accolta. Per quanto concerne le portabilità delle sim, la domanda deve essere rigettata, in quanto, come si evince da fattura AF14981563 le sim sono state correttamente attivate. Per quanto concerne la linea fissa, invece, è assodato che la stessa non



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

sia stata attivata. L'indennizzo deve essere riconosciuto solo per il numero principale xxxx860 con decorrenza 18.04.2015 (contratto firmato in data 08.04.2015 a cui si applicano i 10 giorni dovuti all'operatore dalla delibera n. 274/07/CONS) e fino al giorno 16.06.2015, quando l'utente decideva di migrare ad altro operatore, così per complessivi 59 giorni a cui applicarsi l'art. 3 comma 3 del regolamento indennizzi, così per complessivi Euro 88,50 (Euro 7,50: 5 x 59 giorni).

C. La domanda c) relativa alla richiesta di indennizzo per mancata risposta al reclamo deve essere accolta. L'istante ha più volte reclamato il disservizio via pec, di cui peraltro l'operatore non contesta l'avvenuto ricevimento. Il primo reclamo è stato avanzato in data 07.05.2015, a cui vanno aggiunti 45 giorni dovuti all'operatore per la risposta, quindi la data del *dies a quo* per l'indennizzo si sposta al giorno 21.06.2015 e fino alla data dell'udienza di conciliazione del 27.05.2016, così per oltre 300 giorni ed Euro 300,00 di indennizzo, come previsto dall'art. 11 comma 1 del regolamento indennizzi.

D. La domanda d) relativa alla richiesta di rimborso danni per attività dell'associato, deve essere rigettata. La domanda, oltre che essere vaga e generica in quanto non quantificata nell'importo, non può essere accolta in quanto in sede definitiva possono essere riconosciuti solo indennizzi, come da disposto dell'art. 19 comma 4 della delibera n. 173/07/CONS, allegato A.

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 stornare tutta la fatturazione emessa relativamente al servizio di telefonia fissa, con ritiro della pratica di recupero del credito e a



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

pagare in favore dell'istante, i seguenti importi, maggiorati degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza:

- I. Euro 88,50 (ottantotto/50) a titolo di indennizzo per il ritardo nella migrazione (Euro 7,50: 5 x 59 giorni), come da capo B);
- II. Euro 300,00 (trecento) a titolo di indennizzo per la mancata risposta ai reclami, come da capo 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 - PEC corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it

WEB www.assemblea.emr.it/corecom