

Protocollo: vedi *segnatura.XML*

TITOLO	2015.1.10.4.1
	2016.1.10.21.374
LEGISLATURA	X

Il giorno 28 giugno 2018 si è riunito nella sede di Viale Aldo Moro n. 44 il Corecom dell'Emilia-Romagna con la partecipazione dei componenti:

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";

Vista la delibera Agcom n. 73/08/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.2018.1525);

Udita l'illustrazione svolta nella seduta del 28 giugno 2018;

CONSIDERATO QUANTO SEGUE

1. La posizione dell'istante

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

- che rispetto al contratto sottoscritto, per le linee fisse nel centralino virtuale era previsto che fossero collegati altri telefoni a titolo gratuito e invece venivano addebitate Euro 38,00 al bimestre più IVA;
- che dall'inizio del 2014 è stata cessata la linea xxx678 fatturata e mai utilizzata;
- che sono stati aperti molti reclami per il disconoscimento del contratto, per attivazioni non richieste, con relativi costi disconosciuti;
- che sono stati cambiati i piani tariffari delle utenze mobili e che sono state fatturate sim e telefoni mai richiesti;
- contesta il mancato trasloco della linea fissa, e che viene suggerito all'istante di passare da *Adsl Soluzione a Ufficio a Fibra veloce*, e che da quel momento ha subito malfunzionamenti sulle linee, le linee non funzionano e il profilo tariffario è molto più costoso del precedente;
- che nonostante abbia aperto reclamo a Vodafone e all'agenzia che lo ha seguito, non ha avuto riscontri.

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

- a) l'annullamento passaggio a Fibra e applicazione del contratto precedente che aveva in vigore "*Adsl Soluzione ufficio e cellulari*" a 29,90 mensili, nonché annullamento di tutte le linee fisse e sim non richieste. In caso di migrazione e/o chiusura del contratto che non vengano addebitati costi di disattivazione e/o penali;
- b) l'indennizzo per scorretta applicazione del contratto, per i disagi subiti, per il tempo che ha impiegato tutti i giorni per gestire i disagi delle linee, con conseguenti danni importanti nell'ambito lavorativo;



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) il ricalcolo delle fatture con rimborso e storno di tutti i costi che sono stati addebitati da ottobre 2014 ad oggi sulla base del piano tariffario *"adsl soluzione ufficio e cellulari"* ad Euro 29,90 mensili, scorporando i costi fatturati per i telefoni o sim mai richiesti: xxx671 – xxx326 – xxx781 – xxx306 – xxx331 e il numero xxx678 linea fissa secondaria che chiede sia revocata dal 2014;
- d) l'indennizzo per i mesi da ottobre 2014 a marzo 2015 per la linea *Adsl/fax/voce* in quasi totale distacco, indennizzo per distacco totale dal 13 giugno ad oggi;
- e) il rimborso delle fatture anno 2013, poiché sono stati addebitati costi che erano di altro cliente;
- f) il rimborso/storno dei costi pagati per la linea xxx678 fatturata e mai utilizzata e che doveva cessare nel 2014;
- g) l'indennizzo per mancata risposta ai reclami;
- h) l'indennizzo per i disagi subiti e i danni all'attività lavorativa, il tempo impiegato per il disbrigo della controversia ai sensi della carta servizi e della normativa a tutela del consumatore.

2. La posizione dell'operatore

L'operatore convenuto conferma la correttezza dell'operato gestionale. In particolare, evidenzia l'infondatezza delle richieste avanzate da parte ricorrente carenti di prove e in quanto la scrivente ha operato nel pieno rispetto delle condizioni contrattuali sottoscritte nella proposta di abbonamento.

Aggiunge che nessun reclamo formale scritto, ovvero avente i requisiti stabiliti per il reclamo dalle condizioni generali di contratto, è stato avanzato dall'utente ed eccepisce che le utenze hanno regolarmente e costantemente effettuato traffico telefonico e che, come previsto dalla determina n. 49/15/DT *"le uniche fatture che possono essere prese in considerazione sono quelle relative agli ultimi 6 mesi dalla data in cui è stato presentato il reclamo"*.

Evidenzia di aver emesso le note di credito nn. ZZ04117502 – ZZ04075893 – ZZZ05041996 riscontrando le richieste pervenute.

Rileva inoltre che esaminando le fatture *de quibus*, rileva la presenza di sconti e riaccrediti applicati a titolo di fidelizzazione e a dimostrazione della gestione delle richieste del cliente.

Eccepisce inoltre la generalità del periodo indicati e della descrizione dei servizi.



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

Nel merito eccepisce, relativamente alla richiesta di indennizzo, che in base all'art. 19 comma 4 della delibera n. 173/11/CONS, deriva l'inammissibilità di ogni richiesta avanzata a titolo di danno.

Evidenzia inoltre che manca una qualsiasi imputazione ad una specifica norma del contratto, della carta servizi nonché delle delibere Agcom, come invece richiesto dalla summenzionata delibera e che la parte ricorrente non ha prodotto prove a sostegno della propria tesi che possano comportare una dichiarazione di responsabilità del gestore.

Per mero tuziorismo difensivo rileva che nell'ipotesi di accertamento di responsabilità, l'eventuale indennizzo dovrà essere necessariamente considerato in modo unitario, questo in base all'art. 2 della delibera n. 73/11/CONS e ai sensi della delibera n. 276/13/CONS, della delibera n. 66/13 del Corecom Calabria nonché della delibera n. 58/11 del Corecom Lazio.

Sotto il profilo amministrativo e contabile rileva che l'istante è disattivo e che risulta un insoluto pari ad Euro 2.055,99, che il cliente è attualmente attivo e che ha omesso integralmente il pagamento delle fatture emesse.

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.

A. La domanda a) relativa alla richiesta di annullamento del passaggio a Fibra e applicazione del contratto precedente nonché annullamento di tutte le linee fisse e sim non richieste nonché mancato addebito dei costi di disattivazione e/o penali, deve essere rigettata. Le prime due domande (annullamento del passaggio a fibra e annullamento di tutte le linee fisse e sim non richieste) consistono nella richiesta di un obbligo di *facere*, che esula dal disposto dell'art. 19 comma 4 Allegato A delibera n. 173/07/CONS che si applica in questa sede. La terza domanda invece consiste in una richiesta di un fatto non provato e solo ipotetico, cioè l'annullamento dei costi di disattivazione delle penali in caso di migrazione ad altro operatore. Tale passaggio non viene documentato e non viene neppure citato in narrativa, come non viene documentata l'applicazione di tali costi da parte dell'operatore. Pertanto, la decisione verterebbe su un fatto inesistente al momento della presentazione dell'istanza.



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. Le domande b) relativa alla richiesta di indennizzo per scorretta applicazione del contratto, per i disagi subiti, per il tempo che ha impiegato tutti i giorni per gestire i disagi delle linee, con conseguenti danni importanti nell'ambito lavorativo, ed h) relativa alla richiesta di indennizzo per i disagi subiti e i danni all'attività lavorativa, il tempo impiegato per il disbrigo della controversia ai sensi della carta servizi e della normativa a tutela del consumatore, devono essere rigettate. Le domande oltre a richiedere una tipologia di indennizzi non previsti dal regolamento Agcom che si applica in questa sede, sono comunque generiche e non indicano un periodo di tempo definito entro il quale riconoscere un eventuale indennizzo.

C. Le domande c) relativa alla richiesta di ricalcolo delle fatture con rimborso e storno di tutti i costi che sono stati addebitati da ottobre 2014 ad oggi sulla base del piano tariffario "ads/ soluzione ufficio e cellulari" ed f) relativa alla richiesta di rimborso/storno dei costi pagati per la linea xxx678 fatturata e mai utilizzata e che doveva cessare nel 2014, devono essere accolte. Preliminarmente va osservato che pur in modo non del tutto lineare, l'istante da prova di aver di volta in volta cercato di verificare i costi effettivamente applicati al suo contratto, sia tramite l'agente di riferimento, di cui sono prodotti gli scambi di mail (16.05.2013, 04.02.2014, 28.04.2015), sia tramite l'indicazione dei ticket aperti (ad esempio: 12.11.2013 – n. ID1611771376, 22.11.2013 n. 1626219726, 04.12.2013 n. 1639281281, 15.12.2014 n. n. TTM000004685188), sia tramite fax (09.02.2015), sia tramite raccomandata (28.03.2015), di volta in volta cercando di puntualizzare sulle poste applicate e lamentando i disservizi patiti (in particolare nei reclami scritti, anche se riporta quanto lamentato anche nei reclami al call center) e disconoscendo le utenze indicate in richiesta. Sul punto la memoria dell'operatore risulta vaga e generica, limitandosi a sostenere che l'istante è già stato indennizzato con tre note di credito di cui viene indicato solo il numero (non data di emissione e importo) e di cui non viene prodotta copia. L'istante, invece, pur non producendo tutta la fatturazione ricevuta, da prova di aver sempre pagato la quota non contestata di Euro 480,00 (in applicazione di Euro 29,00 per le utenze non contestate), dando prova di buona fede contrattuale nell'esecuzione del contratto, relativamente alle quali l'operatore non svolge alcuna attività difensiva. Pertanto, la domanda deve essere accolta. L'operatore è tenuto al rimborso e/o storno di tutti i costi ulteriori ed



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

eccedenti Euro 480,00 pattuiti, che sono stati fatturati e/o addebitati da ottobre 2014 fino al termine della fatturazione. La domanda f) relativa alla richiesta di rimborso/storno dei costi pagati per la linea xxx678 fatturata e mai utilizzata e che doveva cessare nel 2014 è ricompresa nella disposizione precedente, in quanto l'utenza è ricompresa nella domanda c). Invero nel reclamo del 28.03.2015, l'istante riporta che in data 28.01.2015 l'agente Vodafone gli avesse consigliato la disattivazione della linea xxx678 e che tale azione è stata effettuata dall'istante, la quale poi l'ha revocata (per sua stessa ammissione), in quanto l'agente gli ha successivamente riferito che tale linea era necessaria alla funzionalità del sistema. Appare quindi evidente che la linea in oggetto dovesse essere all'interno del pacchetto concordato e per tale motivo deve essere ricompresa nel dispositivo di cui sopra, inerente alla quantificazione delle condizioni economiche e contrattuali pattuite.

D. La domanda d) relativa alla richiesta di indennizzo per i mesi da ottobre 2014 a marzo 2015 per la linea *Ads/fax/voce* in quasi totale distacco, indennizzo per distacco totale dal 13 giugno ad oggi, deve essere parzialmente accolta. La domanda può essere accolta solo relativamente all'utenza xxxx308 in pendenza di GU14 dal 15.06.2016 al 21.06.2016, in quanto l'istante ha presentato istanza GU5, così per complessivi 7 giorni e per Euro 105,00 in applicazione dell'art. 4 comma 1 e dell'art. 12 comma 2 del regolamento indennizzi (Euro 7,5 x 7 giorni x 2), in quanto la sospensione risulta illegittima, poiché derivante dalla presenza di insoluti contestati e derivanti da fatture parzialmente corrisposte (sul punto delibera n. 73/07/CIR). Relativamente alla richiesta di indennizzo per distacco delle altre utenze, lo stesso non può essere riconosciuto in quanto non sono chiaramente indicate le utenze e l'arco temporale del disservizio subito.

E. La domanda e) relativa alla richiesta di rimborso delle fatture anno 2013, poiché sono stati addebitati costi che erano di altro cliente, deve essere respinta. Pur sussistendo indicazione di plurimi reclami al call center relativamente alla problematica (12.11.2013 – n. ID1611771376, 22.11.2013 n. 1626219726, 04.12.2013), la domanda non è sufficientemente circostanziata per comprendere l'essenza della richiesta, fermo anche il fatto che l'istante non ha prodotto documentazione alcuna sul punto.



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

F. La domanda g) relativa alla richiesta di indennizzo per mancata risposta ai reclami, deve essere accolta. Come rappresentato al capo c), i reclami dell'istante sono stati plurimi. Il primo reclamo scritto di cui si ha contezza è quello inviato via fax in data 09.02.2015, al quale non è stata data risposta. A tale data vanno aggiunti giorni 45 dovuti all'operatore per la risposta, che spostano il *dies a quo* al giorno 26.03.2015 e fino alla data di conciliazione del 26.05.2015, così per oltre 300 giorni e per l'indennizzo massimo di Euro 300,00, in applicazione dell'art. 11 comma 1 del regolamento indennizzi.

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 rimborsare e/o stornare tutti i costi ulteriori ed eccedenti Euro 480,00 pattuiti, che sono stati fatturati e/o addebitati da ottobre 2014 fino al termine della fatturazione per tutte le linee, e a pagare in favore dell'istante, maggiorati degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza:
 - I. Euro 105,00 (centocinque/00) a titolo di indennizzo per la sospensione dell'utenza xxxx308 (Euro 7,50 per 7 giorni complessivi di interruzione del servizio x 2);
 - II. Euro 300,00 (trecento/00) a titolo di indennizzo per la mancata risposta ai reclami.
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.



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

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

Rita Filippini

Firmato

Per la Presidente

La Vicepresidente

Marina Caporale



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