

Protocollo: vedi *segnatura.XML*

TITOLO	2015.1.10.4.1
	2016.1.10.21.115
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 controversia XXX / Vodafone Italia



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 delibera n. 3/11/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;

Viste la relazione e la proposta di decisione della Responsabile del Servizio dr.ssa Rita Filippini (NP.2018.1528);



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

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

CONSIDERATO QUANTO SEGUE

1. La posizione dell'istante

L'istante ha contestato: parziale fornitura del servizio e ritardo nella fornitura del servizio, interruzione e sospensione del servizio, prodotti e servizi non richiesti, modifiche contrattuali, fatturazione non giustificata, mancata portabilità e un problema di trasparenza contrattuale relativamente ai servizi erogati da parte della società Vodafone Italia X (di seguito Vodafone). In particolare, nell'istanza introduttiva del procedimento e nel corso dell'audizione, l'istante ha dichiarato quanto segue nei riguardi della posizione:

- che verso la fine del 2013 aderiva ad una vantaggiosa proposta dell'operatore convenuto che aveva ad oggetto servizi (business) di telefonia fissa, mobile ed internet (comprensivo di centralina telefonica) con riferimento alle tre aziende di cui il sig. XXX è titolare (XXX X, Autopista X, Motorissima X);
- che in ragione di quanto sopra i tecnici di Vodafone si recavano presso le aziende anzidette per sostituire tutti i centralini già presenti ed i telefoni;
- che vi è altresì da considerare che, immediatamente, si riscontravano serie problematiche nell'erogazione dei servizi e più precisamente (a titolo esemplificativo ma non esaustivo):
 - a fronte di un'offerta contrattuale che, per la ditta XXX Xera fissata in circa Euro 300,00 mensili, le fatture intestate alla ditta recavano importi di gran lunga superiori e per nulla giustificati, pari a circa Euro 2.000,00/ 3.000,00;
 - in fattura venivano indicate ed addebitate linee telefoniche che non sono mai state intestate alla ditta XXX, tant'è che questa provvedeva a formalizzarne il disconoscimento;
 - vi erano problemi al risponditore automatico, che non ha mai funzionato;
 - vi è stato malfunzionamento del passaggio alle linee interne;
 - nella sede della ditta XXX X di X, allorché si effettuavano chiamate dall'esterno, in orario lavorativo, scattava sempre la segreteria telefonica di un cellulare abbinato ad un numero interno, di talché era impossibile per i dipendenti rispondere alle telefonate, determinando così il totale isolamento dell'azienda dall'esterno;



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 trasferimento della linea presso la filiale della ditta XXX di X non è mai stato attuato;
 - interruzione ingiustificata, in ragione di una modifica contrattuale mai richiesta dall'utente, del servizio con riferimento ad una delle utenze mobili di grande rilevanza in quanto riferimento per la vendita commerciale di veicoli elettrici;
 - che pur a fronte dei numerosi solleciti da parte dell'istante, tali problematiche non sono mai state risolte;
 - che a far data dal mese di dicembre 2013 al mese di aprile 2014, la società ha regolarmente pagato le fatture alla stessa inviate;
 - che vedendo che la situazione rimaneva immutata ed in ragione del fatto che non è stato possibile usufruire dei servizi contrattualmente pattuiti, le successive fatture venivano contestate dalla ditta XXX;
 - che innumerevoli e difficilmente quantificabili appaiono i danni ed i disagi arrecati alla società a causa dei disservizi imputabili a Vodafone;
 - che tali circostanze sono ben rappresentate nella raccomandata a/r del 09.09.2014 inviata dalla XXX X al Servizio Clienti Vodafone, nonché dal copioso scambio di comunicazioni a mezzo di posta elettronica intercorso tra la XXX X ed il Project Manager di Vodafone;
 - che verso la fine di giugno 2014 il Sig. XXX esercitava regolarmente diritto di recesso da tutti i rapporti in essere con Vodafone e chiedeva un nuovo passaggio al precedente operatore Telecom Italia X;
 - che tale doveroso passaggio (atteso che con Vodafone non è mai stato possibile lavorare) imponeva al Sig. XXX di dover sopportare un'ulteriore spesa pari ad oltre Euro 5.000,00, per sostituire nuovamente il centralino e gli apparecchi telefonici.
 - che la circostanza che gli importi di cui alle fatture contestate siano eccessivi ed ingiustificati, è altresì confermata dal fatto che, per i medesimi servizi oggetto del contratto con Vodafone, la XXX X sostiene attualmente, con il nuovo operatore Telecom Italia, una spesa pari a circa Euro 300,00/ 400,00 a bimestre;
- Nelle memorie di replica conferma quanto indicato nell'istanza e eccepisce quanto sostenuto dalla controparte.



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

In particolare, sostiene che l'operatore si limita ad una sommaria indicazione di formule di stile che non possono donare fondatezza all'opposizione avversaria.

Le numerose problematiche possono essere confermate in sede di audizione testimoniale da parte di alcuni soggetti, ai quali si chiede di poter sottoporre alcune domande.

In base a tali premesse, gli istanti hanno richiesto:

- a) lo storno e/o annullamento di tutte le fatture rimaste impagate;
- b) l'indennizzo per tutti i danni subiti a causa dei disservizi addebitabili esclusivamente a Vodafone;
- c) il rimborso spese sostenute per rientro in Telecom Italia.

2. La posizione dell'operatore

La società Vodafone, nella propria memoria, ha sostenuto la legittimità del proprio operato in merito ed eccepisce la carenza di prove a sostegno dell'effettiva responsabilità della scrivente e specifica quanto segue:

- che il documento allegato contiene l'indicazione dell'importo bimestrale di Euro 301,00 e corrisponde, in realtà, ad un mero preventivo elaborato in fase di trattativa commerciale, e infatti evidenzia che non sono presenti le numerazioni sulle quali l'offerta si sarebbe dovuta attivare;
- sostiene di aver applicato conformemente i piani tariffari così come sottoscritti dall'utente e presenti nelle proposte di abbonamento, come si può riscontrare dalle fatture emesse;
- contesta quindi le asserzioni della parte istante e conferma di aver compiuto quanto di spettanza avendo mantenuto le linee attive sui propri sistemi;
- inoltre, rileva che nelle fatture emesse le utenze contestate hanno prodotto traffico.

In merito alla fattura AF00888712 nelle pagine 28 e 29 è presente il traffico telefonico generato dalla numerazione xxx363, tra le numerazioni non riconosciute dall'istante, verifica che può essere svolta anche per ulteriori numerazioni asseritamente sconosciute.

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 e delle richieste avanzate a titolo di indennizzo.



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

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.

Da questo deriva l'inammissibilità di ogni richiesta dell'istante in particolare per la carenza di prove a sostegno dei disservizi lamentati e ricorda che ai sensi dell'art. 2697 cc. è onere dell'istante provare il fatto che invoca. A tal fine allega alcune Delibere a sostegno della propria posizione.

Aggiunge che le utenze hanno regolarmente e costantemente effettuato traffico telefonico e che l'istante ha omesso integralmente di pagare le fatture *de quibus*, non solo della parte contestata 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".

Sotto il profilo amministrativo rileva che l'utente è attualmente disattivo e risultano essere presenti fatture insolute per un importo complessivo di Euro 12.122,97.

3. Motivazione della decisione

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte devono essere respinte come di seguito precisato.

A. la domanda a) di storno e/o annullamento di tutte le fatture rimaste impagate deve essere rigettata. Premesso che l'istante non riporta quali siano le fatture in contestazione e premesso che lo stesso produce una fitta corrispondenza con un referente Vodafone (che peraltro l'operatore non disconosce), segnalando vari disagi, sia sotto il profilo del funzionamento della linea che della fatturazione si deve prendere atto che la domanda avanzata però non è relativa a contestazioni precise delle poste presenti nelle singole fatture, bensì è volta a scopo compensativo di una situazione complessivamente vissuta. Si intuisce, infatti, che le utenze sono molteplici, di cui alcune intestate effettivamente all'istante, altre ad uso di società collegate, ma con ragioni sociali diverse (come peraltro indicato dall'istante), e l'istante infatti non specifica su quali utenze sono effettivamente accaduti i disagi. A titolo di esempio: in



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

documentazione è presente un recesso di utenze e poi una rinuncia al recesso. In conseguenza di ciò è materialmente impossibile a codesta Autorità valutare le singole rimostranze che, da come si evince dalla ricostruzione dell'istante, sono "per comparazione", ad esempio relativamente fatturazione effettuata da Tim. A mero scopo tuzioristico, deve essere, ad esempio, rilevato che in atti è presente un reclamo in data 09.09.2014, senza ricevuta di invio e ricevimento da parte dell'operatore (anche se vi è una scritta mani "spedito racc. 15/9/14"), il cui contenuto è assolutamente generico, e dove l'istante (come del resto in istanza) identifica le linee tramite i nomi delle società utilizzatrici. Pertanto, i casi sono due: o quelle linee non appartengono all'istante (pertanto la domanda sulle stesse sarebbe inammissibile), oppure gli appartengono all'istante e venivano utilizzate da società diverse, ma in quel caso dovevano essere esattamente identificate, unitamente ai periodi di disservizio. Sul punto va anche rilevata la giurisprudenza Agcom: *"qualora dalla documentazione prodotta agli atti non emergano elementi probanti e circostanziati, tali da rendere condivisibili le asserzioni mosse dalla parte istante circa il malfunzionamento dell'utenza, non è possibile accogliere la domanda formulata dall'istante. Invero, in assenza di riferimenti dettagliati, l'impossibilità di accertare l'"an", il "quomodo" ed il "quantum" del verificarsi del malfunzionamento non consente in questa sede una valutazione adeguata in ordine alla liquidazione di un congruo indennizzo."* (delibera Agcom n. 3/11/CIR), nonché la giurisprudenza di questo Corecom: *è orientamento costante di codesto Comitato, così come di altri Corecom e dell'Autorità, che l'utente debba adempiere quanto meno all'obbligo di dedurre, con un minimo grado di precisione, quali siano i motivi alla base della propria richiesta* (Corecom Emilia-Romagna n. 57/14).

B. La domanda b) relativa all'indennizzo per tutti i danni subiti a causa dei disservizi addebitabili esclusivamente a Vodafone deve essere respinta. Anche volendo assumere la domanda quale esclusiva richiesta di indennizzo (e non di danno) in ossequio al disposto delle Linee Guida AGCOM, punti III.1.3 (delibera n. 276/11/CONS): *"sebbene in linea teorica non sia possibile richiedere il risarcimento dei danni, poiché l'Autorità non ha il potere di accertarli e perché – come si è già accennato – l'oggetto della pronuncia riguarda esclusivamente la liquidazione d'indennizzi o il rimborso/storno di somme non dovute, se nell'istanza è formulata*



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

esclusivamente una richiesta di risarcimento danni, in applicazione di un criterio di efficienza e ragionevolezza dell'azione, essa può essere interpretata come richiesta di accertamento di un comportamento illegittimo da parte dell'operatore e del conseguente diritto all'indennizzo, a prescindere dal nomen juris indicato dalla parte, la quale poi potrà naturalmente rivolgersi all'Autorità ordinaria per ottenere anche la liquidazione dell'eventuale maggior danno", per le medesime ragioni esposte al capo A), sia relativamente all'assenza di formale reclamo inviato all'operatore, ma in particolarità alla genericità della ricostruzione dei disagi relativi alle singole linee, non è possibile riconoscere alcun indennizzo.

C. La domanda c) relativa al rimborso spese sostenute per rientro in Telecom Italia deve essere rigettata. La domanda, di fatto, inerisce la richiesta di risarcimento del danno, in quanto non vi è alcun documento che riporti la stessa ad una promessa contrattuale effettuata dall'operatore chiamato. Pertanto la stessa esula dal disposto dell'art. 19 comma 4 dell'Allegato A della delibera n. 173/07/CONS.

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

Rigetta l'istanza di XXX nei confronti della società Vodafone Italia X per le motivazioni di cui in premessa.

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

Firmato

Per la Presidente



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

Rita Filippini

La Vicepresidente

Marina Caporale



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