

Protocollo: vedi *segnatura.XML*

TITOLO	2015.1.10.4
	2017.1.10.21.316
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. 051 527.7628

email [corecom@regione.emilia-romagna.it](mailto:corecom@regione.emilia-romagna.it) - PEC [corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it](mailto:corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it)

WEB [www.assemblea.emr.it/corecom](http://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 AGCOM 70/12/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 regionali per le Comunicazioni" sottoscritta in data 28 dicembre 2017 dal Presidente dell'Autorità per le garanzie nelle Comunicazioni, dal Presidente della Regione Emilia Romagna, dalla Presidente del Comitato regionale per comunicazioni Emilia - Romagna"

Visti gli atti del procedimento;



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.7628

email [corecom@regione.emilia-romagna.it](mailto:corecom@regione.emilia-romagna.it) - PEC [corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it](mailto:corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it)

WEB [www.assemblea.emr.it/corecom](http://www.assemblea.emr.it/corecom)

Viste la relazione e la proposta di decisione della Responsabile del Servizio dr.ssa Rita Filippini (NP.2018.1534);

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

CONSIDERATO QUANTO SEGUE

## 1. La posizione dell'istante

L'istante ha lamentato fatturazioni non giustificate nei confronti della società Vodafone Italia X che per brevità, nel prosieguo del presente atto verrà denominata Vodafone. In particolare, nell'istanza introduttiva del procedimento e nel corso dello stesso, l'istante ha dichiarato quanto segue:

- in data 27/07/2017 l'impresa XXX riceveva la prima fattura Tim a conferma dell'avvenuto passaggio al nuovo operatore con conseguente chiusura del rapporto con il precedente gestore Vodafone;
- con l'attivazione della nuova linea telefonica, si presentavano una serie di problematiche. Venivano regolarmente chiusi una serie di numeri aziendali, nello specifico: 0543XXX240, 0543XXX350, 0543XXX770 e 0543XXX771 ma per tutta un'altra serie di numerazioni Vodafone continuava a fatturare;
- parte istante inviava una raccomandata in cui chiedeva la disdetta di una serie di utenze fisse e di 2 SIM dati e precisamente: 0543XXX470, 0543XXX730, 0543XXX858, 0543XXX439, 0543XXX747, 0543XXX748, 0543XXX735, 3XXX799, 0543XXX810, 0543XXX301, 0543XXX807, 0543XXX808, 0543XXX809, 0543XXX812, 348XXX460, 342XXX116;
- in seguito alla raccomandata di cui al punto precedente rimaneva attivo un numero di rete fissa 1XXX318 sul quale viene addebitata la voce: "Vodafone rete unica su misura contributo SHDSL 2 Mbps". Nello specifico tale voce veniva addebitata nelle fatture: AG15879657 del 13/10/2016 di euro 398,40 regolarmente saldata; AG19335441 del 07/12/2016 di euro 398,40; AH01781785 del 02/02/2017 di euro 398,40.



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.7628

email [corecom@regione.emilia-romagna.it](mailto:corecom@regione.emilia-romagna.it) - PEC [corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it](mailto:corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it)

WEB [www.assemblea.emr.it/corecom](http://www.assemblea.emr.it/corecom)

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

- a) l'immediata disattivazione sull'utenza allacciata sul numero 1XXX318;
- b) lo storno delle somme calcolate sull'utenza 1XXX318;
- c) lo storno dei costi addebitati sui seguenti numeri di utenza 0543XXX470, 0543XXX730, 0543XXX858, 0543XXX439, 0543XXX747, 0543XXX748, 0543XXX735, 3XXX799, 0543XXX810, 0543XXX301, 0543XXX807, 0543XXX808, 0543XXX809, 0543XXX812 sui quali Vodafone ha continuato a fatturare sebbene con il passaggio da Vodafone a Tim tali utenze fossero già state "staccate";
- d) un indennizzo per la modifica da parte di Vodafone delle condizioni contrattuali sui telefoni aziendali "Ram Micro" trasformati in "Piani Relax Edition" in seguito all'addebito di 5 euro in più sul piano tariffario bimestrale;
- e) un indennizzo per i disagi subiti come da normativa di settore e carta servizi;

Parte istante lamenta inoltre che nonostante il reclamo del 16/02/2017 Vodafone continua a sollecitare due fatture: AH01781785 emessa il 02/02/2017 per euro 1.249,02 e AG19335441 emessa il 07/12/2016 per euro 932,82.

## 2. La posizione dell'operatore

Vodafone nella propria memoria Prot. AL/0054612 del 25/10/2017 ribadisce la correttezza del proprio operato gestionale. Rappresenta infatti che non risultano errori di fatturazione relativamente alle utenze 0543XXX240 e 0543XXX350 oltre che in merito al link 1XXX318 in quanto parte ricorrente con nota del 05/12/2016 ha chiesto la disattivazione di numerose utenze senza tuttavia indicare le 3 risorse sopra evidenziate. Le fatture emesse pertanto appaiono corrette perché afferenti utenze non presenti nella disdetta de qua. Inoltre esaminando le fatture, peraltro non saldate, si rileva che esse contengono traffico telefonico effettuato da parte istante. Vodafone esclude inoltre ogni richiesta risarcitoria del danno in quanto espressamente esclusa dalla normativa AGCOM e contesta le asserzioni di parte istante in quanto ritiene di aver compiuto quanto di spettanza in relazione alla erogazione dei servizi



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.7628

email [corecom@regione.emilia-romagna.it](mailto:corecom@regione.emilia-romagna.it) - PEC [corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it](mailto:corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it)

WEB [www.assemblea.emr.it/corecom](http://www.assemblea.emr.it/corecom)

domandata ed alla disdetta ricevuta. L'operatore rileva infine che l'utente è disattivo e risultano presenti fatture insolte per un importo di euro 2.832,80.

### 3. Motivazione della decisione

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

- a) Per quanto concerne le richieste di cui ai punti a) e b) di immediata disattivazione dell'utenza allacciata sul numero 1XXX318 e lo storno delle somme calcolate sull'utenza 1XXX318, le stesse vengono trattate congiuntamente e vengono respinte. In particolare la richiesta di disattivazione sub a) è priva di documentazione probatoria attestante il passaggio ad altro operatore e risulta quindi volta ad ottenere un "facere" che esula dal contenuto normativamente vincolato delle pronunce di definizione del Corecom sulla base di quanto previsto dall'articolo 19, comma 4, Delibera Agcom 173/07/CONS) e non può pertanto essere accolta. Di conseguenza non può essere accolta neppure la richiesta sub b).
- b) Per quanto concerne la richiesta di cui al punto c) di storno degli importi addebitati su una serie di utenze sulle quali Vodafone ha continuato a fatturare sebbene con il passaggio da Vodafone a Tim le stesse fossero già state "staccate", la stessa deve essere respinta. Parte istante produce il frontespizio di due fatture TIM (n. 8H00923563 e n. 8H00919814, entrambe del 6/10/2016) riferite rispettivamente ai soli n. 0543XXX350 e 0543XXX240 che la stessa parte istante dichiara essere stati regolarmente disattivati, ma non produce alcuna documentazione comprovante il passaggio di tutti gli altri numeri in contestazione all'operatore Tim. Produce nota del 05/12/2016 indirizzata a Vodafone (peraltro priva del referto di ricezione ma che comunque lo stesso operatore in memoria dichiara di avere ricevuto) recante la disdetta delle numerazioni telefoniche de qua (peraltro le fatture allegate da parte istante riportano anche ulteriori numerazioni). Gli storni richiesti non possono quindi essere riconosciuti se non successivamente a tale data. Tuttavia considerato che parte istante contesta in particolare le ultime 2 fatture Vodafone : AG19335441 emessa il 07/12/2016 per euro 932,82 e AH01781785 emessa il 02/02/2017 per euro 1.249,02 si rileva che la prima fattura AG19335441 è integralmente dovuta in quanto riferita al periodo 7/10/2016 – 1/12/2016 e quindi anteriore al comprovato recesso



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.7628

email [corecom@regione.emilia-romagna.it](mailto:corecom@regione.emilia-romagna.it) - PEC [corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it](mailto:corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it)

WEB [www.assemblea.emr.it/corecom](http://www.assemblea.emr.it/corecom)

e la n. AH01781785 è parimenti dovuta in quanto reca costi relativi a utenze che non risultano disattivate (tra cui il 1XXX318 di cui alla precedente richiesta punto a) mentre per le utenze disattivate con la nota del 5/12/2016 sopra richiamata (e priva di referto di ricezione da parte dell'operatore) la fatturazione è fino al giorno 09/01/2017 quindi verosimilmente nel rispetto dei 30 giorni previsti contrattualmente per il recesso. Né risultano utili per la definizione della presente controversia, le istanze d'urgenza GU5 presentate da parte istante sia in corso di procedura di conciliazione che di definizione. Le stesse infatti si riferivano ad un numero ulteriore rispetto alle utenze contestate, di cui veniva chiesta la riattivazione lamentando fatturazioni non giustificate e sono entrambe state rigettate. La richiesta di storno di cui al punto c) deve quindi essere respinta.

- c) Per quanto concerne la richiesta di cui al punto d) di indennizzo per la modifica da parte di Vodafone delle condizioni contrattuali sui telefoni aziendali "Ram Micro" trasformati in "Piani Relax Edition" in seguito all'addebito di 5 euro in più sul piano tariffario bimestrale, la stessa non può essere accolta poiché manca qualsiasi documentazione probatoria delle condizioni contrattuali pattuite e delle modifiche apportate. Per costante indirizzo AGCOM la domanda dell'istante deve essere rigettata nel merito qualora non adempia all'onere probatorio su di lui incombente (cfr delibera 70/12/CIR).
- d) Per quanto concerne la richiesta di cui al punto e) di indennizzo per i disagi subiti come da normativa di settore e carta servizi, la richiesta viene respinta in quanto trattasi di fattispecie non indennizzabili ai sensi 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. Respinge integralmente 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.



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.7628

email [corecom@regione.emilia-romagna.it](mailto:corecom@regione.emilia-romagna.it) - PEC [corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it](mailto:corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it)

WEB [www.assemblea.emr.it/corecom](http://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 Vice Presidente

Dott.ssa Marina Caporale



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.7628

email [corecom@regione.emilia-romagna.it](mailto:corecom@regione.emilia-romagna.it) - PEC [corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it](mailto:corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it)

WEB [www.assemblea.emr.it/corecom](http://www.assemblea.emr.it/corecom)