Protocollo: vedi segnatura.XML

TITOLO	2015.1.10.4
	2016.1.10.21.495
LEGISLATURA	X

Il giorno 10 settembre 2018 si è riunito nella sede di Viale Aldo Moro n. 44 il Corecom dell'Emilia-Romagna con la partecipazione dei componenti:

STEFANO CUPPI	Presidente
ALFONSO UMBERTO CALABRESE	Componente
STEFANO CAVEDAGNA	Componente

Svolge le funzioni di segretario la dott.ssa Rita Filippini.

OGGETTO: DEFINIZIONE CONTROVERSIA XXX / VODAFONE ITALIA X

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";

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.2018.1988);

Udita l'illustrazione svolta nella seduta del 10 settembre 2018;

CONSIDERATO QUANTO SEGUE

1. La posizione dell'istante

L'istante ha contestato una fatturazione non giustificata e un traffico non riconosciuto, nonché costi per recesso relativamente ai servizi erogati da parte della società Vodafone Italia X (di seguito Vodafone).

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

- che l'istante, titolare con Vodafone di un servizio business di telefonia fissa e ADSL, nel mese di ottobre 2013, decideva di migrare ad altro operatore (Telecom) con la linea fissa e mobile.
- che il rientro della linea fissa veniva ostacolato e di fatto non eseguito a causa degli errati codici di migrazione che Vodafone trasmetteva a Telecom.
- che dopo aver inoltrato un reclamo in data 25.11.2013 e dopo aver insistito con l'operatore *recipient* affinché ultimasse la migrazione, a partire dal mese di dicembre 2013 iniziava a ricevere regolari fatture da Telecom.
- che Vodafone tuttavia continuava anch'essa a fatturare, di fatto facendo subire alla società una doppia fatturazione per il medesimo periodo. L'istante precisa che l'utenza Vodafone non veniva più utilizzata, essendo stato comunicato in data 3.10.2013 da Telecom il perfezionamento del passaggio e che in data 27.05.2014 e 16.06.2014, stante il perdurare della doppia fatturazione, venivano inviate lettere di disdetta.
- Nella memoria di replica insiste su quanto già dedotto in atti, in particolare sulla presenza della doppia fatturazione

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

a) lo storno totale delle fatture Vodafone a partire da ottobre 2013;

b) il risarcimento del danno subito come da UG per €. 1.050,00.

2. La posizione dell'operatore

L'operatore nella propria memoria Prot. AL/2016/0003193 del 25/01/2016 primariamente evidenzia che i codici di migrazione sono stati regolarmente forniti e che la ricostruzione dei fatti proposta dall'istante è molto carente sotto il profilo probatorio, richiamando la disciplina dell'onere probatorio di cui all'art. 2967 cod. civ. Allega telefax inviato a CEFAC il 12/12/2013 recante il codice di migrazione OPI1222……8A per le seguenti numerazioni: 059XXX977, 059XXX424, 059XXX935, 059XXX943, 059XXX944, 059XXX045, 059XXX946, 059XXX947, 059XXX945.

In merito alle contestate fatture Vodafone evidenzia che le stesse sono state emesse a fronte di un servizio regolarmente fruito dalla società, richiamando la normativa Agcom che afferma che nel perdurare di processo di migrazione, l'utente ha l'onere di pagare le fatture per i servizi fruiti. Vodafone afferma inoltre che, per mero spirito conciliativo nonché di fidelizzazione, ha in ogni caso erogato a favore della parte istante dei riaccrediti su ogni singola fattura al fine di eliminare i costi relativi alle utenze oggetto della migrazione sino all'espletamento della stessa. Ciò si rileva dalle fatture emesse successivamente ad ottobre 2013 (ovvero dopo l'asserita migrazione verso Telecom) nelle quali sono presenti accrediti per un importo totale di euro 4.742,08.

Vodafone rileva un insoluto pari ad €. 16.017,96 e che, come rappresentato dalla stessa istante, solo in data 27.05.2014 ha ricevuto richiesta di disattivazione delle linee di cui a vertenza.

L'operatore rileva inoltre che la documentazione allegata dall'utente relativa all'asserita avvenuta attivazione da parte di Telecom riguarda esclusivamente la numerazione 059XXX363. Ritiene pertanto che tutte le richieste dell'istante debbano essere respinte.

3. Le risultanze dell'istruttoria Wholesale

La richiesta a fini istruttori a Telecom Italia Wholesale inviata dagli Uffici Corecom il 10/08/2017 di produrre le schermate relative alle richieste di migrazione relative alle numerazioni: 059XXX977, 059XXX424, 059XXX935, 059XXX943, 059XXX944, 059XXX045, 059XXX946, 059XXX947, 059XXX945 per l'arco temporale ottobre 2013 – dicembre 2014 , ha dato il seguente esito. Telecom in data 27/10/2017 ha comunicato che …" i DN 059XXX935, 059XXX943,

059XXX944, 059XXX045, 059XXX946, 059XXX947, 059XXX945 sono nativi olo Vodafone Italia S.p.A. e per essi non ci sono ordini di portabilità in nessuno dei seguenti sistemi wholesale….per gli altri due DN 059XXX977, 059XXX424 in allegato trovate le schermate…..” . Dalle schermate allegate relative a tali due numerazioni si rileva che per il numero 059XXX424 c’è stata una prima ricezione ordine di migrazione rientro NP il 13/10/2013 con DAC il 13/11/2013 andata in scarto. Vi è poi stata una seconda ricezione ordine da parte di Telecom in data 04/12/2013 con DAC in data 16/12/2013, con espletamento il 16/12/2013. Per il numero 059XXX977 c’è stata una prima ricezione ordine di migrazione rientro NP il 06/11/2013 con DAC il 18/11/2013 andata in scarto. Vi è poi stata una seconda ricezione ordine da parte di Telecom in data 04/12/2013 con DAC in data 16/12/2013 anch’essa andata in scarto. Vi è infine stata una ulteriore ricezione di ordine il 02/05/2014 con DAC il 15/05/2014 con espletamento il 15/05/2014.

4. M*otivazioni della decisione*

Alla luce di quanto emerso nel corso dell’istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante possono essere parzialmente accolte, per le ragioni di seguito precisate.

a) La domanda di cui al punto a) relativa alla richiesta di storno totale delle fatture Vodafone a partire da ottobre 2013, deve essere parzialmente accolta . Parte istante non produce il contratto sottoscritto con l’operatore Telecom da cui si evincano le numerazioni oggetto di migrazione né la data in cui è stato richiesto il passaggio delle stesse ad altro operatore. Non è quindi provata la richiesta di migrazione di tutte le numerazioni a partire da ottobre 2013. La nota di Telecom datata 03/10/2013 da cui parte istante fa decorrere l’asserita migrazione di tutte le numerazioni in Telecom, è riferita ad un numero 059XXX363 non presente nelle fatture di Vodafone e del quale non è stata chiesta disattivazione. Telecom afferma di non avere ricevuto richiesta di portabilità se non per 2 numeri fra quelli di cui Vodafone dà prova di avere inviato a parte istante il codice di migrazione. Peraltro le numerazioni Vodafone riferite a parte istante (come si evince dalla richiesta di recesso allegata ed inviata il 16/06/2014), erano molto numerose e dalla documentazione allegata da parte istante, compresi i numerosi reclami, non è dato comprendere per quali fosse stato chiesto il passaggio. Nel reclamo del 25/11/2013 parte istante pur riferendosi al codice cliente 7.1412633 cita i soli numeri 059XXX977 (linea

fissa) e 059XXX424 (fax). Nella successiva disdetta e disattivazione totale del 27 maggio 2014 parte istante chiede la disattivazione totale dei servizi escluse 3 numerazioni mobili. Nella ultima nota esplicativa del 16/07/2014 (integrativa della disdetta del 27 maggio 2014) sono individuate specificamente le utenze (nessun numero mobile) di seguito elencate:

- 059XXX936;
- 059XXX659;
- 059XXX672;
- 059XXX658;
- 059XXX940;
- 059XXX703;
- 059XXX416;
- 059XXX099;
- 059XXX938;
- 059XXX942;
- 059XXX973;
- 059XXX675;
- 24XXX50 VRU Misura 2010 SHDSL 2Mbps Plus;
- 059XXX424;
- 059XXX935;
- 059XXX045;
- 059XXX944;
- 059XXX943;
- 059XXX945;
- 059XXX946;
- 059XXX947;
- 059XXX977.
- 24XXX100 VF ADSL Soluzione Lavoro BS;
- 059XXX655 VF ADSL Soluzione Lavoro;
- 059XXX109 VF ADSL Soluzione Lavoro;

In atti sono presenti le seguenti fatture Vodafone (di cui parte istante allega solo il frontespizio mentre l'operatore ha inviato copia integrale con le utenze ricomprese:

- Fatt. AD14032532 del 26/09/2013;
- Fatt. AD17102042 del 27/11/2013;
- Fatt. AE01410030 del 28/01/2014;
- Fatt. AE04450315 del 26/03/2014;
- Fatt. AE07437623 del 27/05/2014;
- Fatt. AE10423562del 29/07/2014;
- Fatt. ZA01521077 del 27/09/2014;
- Fatt. AE14152839 del 15/10/2014;

Dalle comparazione fra le fatture di Vodafone e le seguenti fatture di Telecom allegate da parte istante risulta quanto segue:

- Fatt. Telecom XH00004063 del 5/12/2013 riferita al n. 059XXX774 mai presente nelle fatture Vodafone né individuata quale utenza da cessare;
- Fatt. Telecom 7X06171671 del 13/12/2013 riferita ad una SOLUZIONE MOBILE TIM e quindi esula dalla presente vertenza che riguarda solo numerazioni fisse;
- Fatt. Telecom 8H01383178 del 5/12/2013 riferita al n. 059XXX363 mai presente nelle fatture Vodafone né individuata quale utenza da cessare;
- Fatt. Telecom 8H00106707 del 05/02/2014 riferita al n. 059XXX363 mai presente nelle fatture Vodafone né individuata quale utenza da cessare;
- Fatt. Telecom 8H00105666 del 06/02/2014, riferita al n. 059XXX774 mai presente nelle fatture Vodafone né individuata quale utenza da cessare ;
- Fatt. Telecom 7X00160755 del 14/2/2014, riferita a un contratto TIM Tutto Business da cui non si rileva alcuna utenza oggetto di contemporanea fatturazione da parte di Vodafone;
- Fatt. Telecom 7X00189071 del 14/02/2014, riferita ad una SOLUZIONE MOBILE TIM e quindi esula dalla presente vertenza che riguarda solo numerazioni fisse;
- Fatt. Telecom 8H00349895 del 07/04/2014, riferita al n. 059XXX363 mai presente nelle fatture Vodafone né individuata quale utenza da cessare ;

- Fatt. Telecom 8H00354568 del 07/04/2014 riferita al n. 059XXX774 mai presente nelle fatture Vodafone né individuata quale utenza da cessare;
- Fatt. Telecom 7X01255238 del 14/04/2014 riferita ad una SOLUZIONE MOBILE TIM e quindi esula dalla presente vertenza che riguarda solo numerazioni fisse;
- Fatt. Telecom 8H00594005 del 03/06/2014 riferita al n. 059XXX774 mai presente nelle fatture Vodafone né individuata quale utenza da cessare;
- Fatt. Telecom 8H00595375 del 03/06/2014 riferita al n. 059XXX363 mai presente nelle fatture Vodafone né individuata quale utenza da cessare;
- Fatt. Telecom 7X02321942 del 03/06/2014 riferita ad una SOLUZIONE MOBILE TIM e quindi esula dalla presente vertenza che riguarda solo numerazioni fisse;
- Fatt. Telecom 7X02331529 del 03/06/2014 riferita a un contratto TIM Tutto Business da cui non si rileva alcuna utenza oggetto di contemporanea fatturazione da parte di Vodafone;
- Fatt.Telecom n. 8H00823409 del 06/08/2014 riferita al n. 059XXX363 mai presente nelle fatture Vodafone né individuata quale utenza da cessare;
- Fatt. Telecom n. 8H00825399 del 06/08/2014riferita al n. 059XXX774 mai presente nelle fatture Vodafone né individuata quale utenza da cessare;
- Fatt. Telecom 8H01056552 del 06/10/2014 riferita al n. 059XXX363 mai presente nelle fatture Vodafone né individuata quale utenza da cessare;
- Fatt. Telecom n. 8H01055384 del 06/10/2014 2014 riferita al n. 059XXX774 mai presente nelle fatture Vodafone né individuata quale utenza da cessare;
- Fatt. Telecom 7X04356208 del 14/10/2014 riferita ad una SOLUZIONE MOBILE TIM e quindi esula dalla presente vertenza che riguarda solo numerazioni fisse.

Dalle fatture Telecom sopra analizzate si rileva quindi che sono riferite ad utenze non presenti in Vodafone e per le quali non può quindi essere lamentata la doppia fatturazione.

In atti esistono ulteriori fatture Telecom, allegate da parte istante, riferite ai 2 numeri che Telecom dichiara avere acquisito da Vodafone e precisamente:

- Fatt. Telecom 8H00101520 del 06/02/2014 riferita al n. 059XXX424 per il quale esiste anche fatturazione Vodafone;

- Fatt. Telecom 8H00353130 del 07/01/2014 riferita al n. 059XXX424 per il quale esiste anche fatturazione Vodafone;
- Fatt. Telecom 8H00594507 del 03/06/2014 riferita al n. 059XXX977 per il quale esiste anche fatturazione Vodafone;
- Fatt. Telecom 8H00824767 del 06/08/2014 riferita al n. 059XXX424 per il quale esiste anche fatturazione Vodafone;
- Fatt. Telecom 8H00826896 del 06/08/2014 riferita al n. 059XXX977 per il quale esiste anche fatturazione Vodafone;
- Fatt. Telecom 8H01053811 del 06/10/2014 riferita al n. 059XXX977 per il quale esiste anche fatturazione Vodafone;
- Fatt. Telecom 8H01056886 del 06/10/2014 riferita al n. 059XXX424 per il quale esiste anche fatturazione Vodafone.

Telecom conferma che relativamente a queste sole 2 ultime numerazioni è stata portata a termine la procedura di portabilità rispettivamente il 16/12/2013 per il n. 059XXX424 ed il 15/05/2014 per il n. 059XXX977.

Si dispone quindi lo storno di quanto fatturato da Vodafone relativamente alla numerazione 059XXX424 a far data dal 16/12/2013 e per quanto riguarda il n. 059XXX977 a far data dal 15/05/2014.

Per quanto riguarda le ulteriori numerazioni – in assenza di documentazione probatoria circa l'asserita migrazione – si ritiene che Vodafone abbia correttamente fatturato fino alla data contrattualmente prevista dalla ricezione della nota di recesso del 27 maggio 2014 e quindi nulla debba essere stornato.

b) In relazione alla richiesta di corresponsione di cui al punto b) della somma di euro 1.050,00, come specificato in formulario UG, occorre rilevare che la stessa pur qualificandosi *de facto* come una richiesta di risarcimento del danno, istanza su cui la presente Autorità non potrebbe pronunciarsi, esulando una simile valutazione dalle proprie specifiche materie di competenza, può essere interpretata come una richiesta di indennizzo ai sensi del punto III.1.3. delle Linee guida in materia di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche, approvate con Delibera AGCOM n. 276/13/CONS dell'11 aprile 2013, secondo le

quali, “sebbene in linea teorica non sia possibile richiedere il risarcimento dei danni, poiché l’Autorità non ha il potere di accertarli e perché l’oggetto della pronuncia riguarda esclusivamente la liquidazione d’indennizzi o il rimborso/storno di somme non dovute, se nell’istanza è formulata 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”. A tale fine, emerge che a fronte del reclamo avanzato da parte istante il 25/11/2013 l’operatore Vodafone non abbia fornito alcuna risposta nel termine di 45 giorni previsto contrattualmente. Si dispone quindi a favore di parte istante la corresponsione dell’indennizzo previsto ai sensi dell’art. 11 del regolamento indennizzi e calcolato dal 09/01/2014 (termine di 45 giorni entro il quale l’operatore avrebbe dovuto fornire risposta al reclamo) al 27/05/2014 (data dell’esercizio del diritto di recesso da parte dell’istante) e così determinato: giorni 138 x 1 euro/die= euro 138.

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.

1. La società Vodafone Italia X è tenuta a pagare in favore dell’istante il seguente importo, maggiorato degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell’istanza:

i. euro 138,00 (centotrentotto) a titolo di indennizzo per la mancata risposta al reclamo.

2. La società Vodafone Italia X è altresì tenuta a stornare dalle fatture riferite a parte istante gli importi riferiti alla numerazione 059XXX424 a far data dal 16/12/2013 e riferiti alla numerazione n. 059XXX977 a far data dal 15/05/2014.

3. La società Vodafone Italia X è tenuta a comunicare a questo Ufficio l'avvenuto adempimento alla presente determina 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	*Firmato digitalmente*
Il Segretario	Il Presidente
Dott.ssa Rita Filippini	Stefano Cuppi