

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";

Viste le Deliberazioni Corecom Emilia-Romagna n. 26/2017, 82/2017 e 100/2017;

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 - 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.2018.2458);

Udita l'illustrazione svolta nella seduta 31 ottobre 2018;

CONSIDERATO QUANTO SEGUE

1. La posizione dell'istante

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

- di avere sottoscritto, verso la metà di febbraio 2016, un contratto con l'operatore Vodafone per l'attivazione del pacchetto "IBOX partita iva" che comprendeva due linee telefoniche, telefonate illimitate sia da rete Fissa che da mobile ed una connessione internet super veloce descritta come fibra. Il tutto per un importo mensile di euro 49,90 iva esclusa.
- Il pagamento veniva attivato tramite domiciliazione bancaria.
- La prima fattura ricevuta dall'istante evidenziava difformità con la tariffa pattuita per il servizio. Parte istante contesta l'indebita fatturazione e revoca il pagamento della fattura AH04887289.
- In data 7/7/2016 Vodafone, a seguito di numerosi contatti telefonici e reclami, emette nota di credito relativa ai costi fatturati in eccedenza ma subito dopo varia il corrispettivo per il medesimo servizio;
- Il servizio internet, voce e mobile risulta non soddisfacente e parte istante, nel tentativo di migliorare la situazione, decide di cambiare telefono mobile. Si reca pertanto ad uno store Vodafone e sottoscrive un contratto per un telefono Apple iPhone 7 plus ad un prezzo mensile di euro 30,00 (comprensivo di assicurazione Kasko) per 30 mesi ovvero euro 900,00 complessivi, iva esclusa.



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

email corecom@regione.emilia-romagna.it - PEC corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it

WEB www.assemblea.emr.it/corecom

- La prima fattura relativa al telefono mobile conteneva costi aggiuntivi per l'assicurazione Kasko contrariamente a quanto concordato;
- Parte istante revoca il mandato di pagamento alla banca, contatta numerose volte il call center ed invia una prima pec di reclamo il 9/5/2017. Seguono altre pec in data 1/06/2017 e 25/07/2017.
- I servizi vengono interrotti numerose volte e le pec di reclamo restano inevase per mesi;
- In data 29/11/2017 vengono disattivati tutti i servizi senza preavviso;
- A seguito della disattivazione di tutti i servizi parte istante effettua due bonifici in data 6/12/2017 e 7/12/2017 per un importo complessivo di euro 1.071,07 ed invia le ricevute via pec. Le utenze, nonostante le numerose telefonate e rinvii non vengono riattivate.
- In data 29/12/2017 Vodafone invia a parte istante fattura per euro 1.183,43 n. AH22823602 contenente costi per recesso anticipato; tale recesso non è mai stato richiesto.

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

- a) Riattivazione immediata di tutti i servizi oggetto del contratto relativi alla rete fissa 051XXX900 e 051XXX971 e connessione internet;
- b) Annullamento e/o riduzione di tutte le fatture emesse da Vodafone dall'origine del contratto con richiesta di rimborso per la difforme, scarsa e/o assente qualità dei servizi offerti in sede di contrattazione e per addebiti non dovuti;
- c) Richiesta di indennizzo per interruzione di tutti i servizi telefono, fax e connessione internet senza preavviso nei mesi di maggio, giugno e luglio;
- d) Richiesta di indennizzo per la sospensione dei servizi dal 29/11/2017 a tutt'oggi;
- e) Annullamento della fattura AH22823602;



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

email corecom@regione.emilia-romagna.it - PEC corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it

WEB www.assemblea.emr.it/corecom

- f) Richiesta di indennizzo per mancata risposta esaustiva a tutti i reclami presentati dall'istante;
- g) Esibizione da parte di Vodafone del contratto di vendita dell'iPhone 7 plus e dei servizi aggiuntivi a pagamento;
- h) Deposito integrale delle comunicazioni audio intercorse tra la scrivente e l'ufficio clienti Vodafone

2. La posizione dell'operatore

L'operatore Vodafone con memoria prot. AL/2018/00018798 del 21/03/2018 ribadisce la correttezza dell'operato gestionale di Vodafone. Allega la proposta contrattuale sottoscritta da parte istante nella quale non rileva alcuna anomalia. Sottolinea che le fatture possono essere contestate unicamente entro 45 giorni dalla loro emissione. L'operatore afferma che l'asserita lentezza di navigazione Internet non è stata comprovata dall'istante tramite il software Ne.Me.Sys, programma ufficiale riconosciuto da AGCOM e di aver gestito le richieste pervenute avviando le dovute verifiche tecniche nei termini previsti contrattualmente. Vodafone ha inviato tre missive riscontrando le segnalazioni pervenute dall'istante e proponendo una composizione bonaria della controversia. L'istante ha illegittimamente interrotto i pagamenti e la successiva sospensione del servizio telefonico esclusivamente per le telefonate in uscita – qualora provata – sarebbe stata legittimamente effettuata dall'operatore in conformità a quanto previsto nelle condizioni generali di contratto per le aziende. Nella memoria de qua Vodafone dichiara di aver effettuato la riattivazione delle utenze a seguito della presentazione del formulario GU5. Respinge pertanto ogni pretesa di parte istante. Precisa infine che parte istante risulta attiva alla data di presentazione della memoria e presenta un insoluto di euro 1.341,52.

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. 051 527.7628

email corecom@regione.emilia-romagna.it - PEC corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it

WEB www.assemblea.emr.it/corecom

- a) Per quanto attiene alle richieste sub a) di riattivazione immediata di tutti i servizi oggetto del contratto rete fissa e connessione internet; sub g) di esibizione da parte di Vodafone del contratto di vendita dell'iPhone 7 plus e dei servizi aggiuntivi a pagamento e sub h) di deposito integrale delle comunicazioni audio intercorse tra la scrivente e l'ufficio clienti Vodafone, le stesse vengono trattate congiuntamente e sono da rigettare perché volte ad ottenere un "facere" che esula dal contenuto normativamente vincolato delle pronunce di definizione del Corecom. Il Corecom, infatti, può solamente condannare gli operatori al rimborso o allo storno di somme non dovute e alla liquidazione di indennizzi (sulla base di quanto previsto dall'articolo 19, comma 4, Delibera Agcom 173/07/CONS).
- b) Per quanto concerne la richiesta sub b) di annullamento e/o riduzione di tutte le fatture emesse da Vodafone dall'origine del contratto con richiesta di rimborso per la difforme, scarsa e/o assente qualità dei servizi offerti in sede di contrattazione e per addebiti non dovuti, la stessa non può trovare accoglimento. Parte istante allega numerose contestazioni aventi ad oggetto l'indebita fatturazione e la scarsa qualità del servizio reso (voce ed internet). Allega altresì estratto conto bancario riportante gli importi addebitati da Vodafone (alcuni pagati ed altri rifiutati) dal 5/5/2016 al 6/6/2017 senza indicazione delle fatture a cui tali importi si riferiscono né individua specificamente i singoli importi contestati. L'istante allega in atti una nota del servizio clienti Vodafone del 6/06/2016 che così recita: "Gentile cliente, abbiamo provveduto a normalizzare il suo pacchetto ebox. L'importo mensile di 44,90 euro + 5 euro per l'opzione relax + IVA senza spese di attivazione" a tale mail fa seguito altra mail in atti del 7/06/2016 recante trasmissione di nota di credito sulla fattura AG05762193. Il gestore allega a sua volta 2 note: la prima è del 20 luglio 2017 e prevede una nota di credito di euro 200,00 iva inclusa "a titolo di rimborso per ogni disagio occorso ed a storno parziale dell'attuale importo aperto....." con l'indicazione del debito residuo a carico dell'istante (euro 353,86) ed una successiva nota del 16 novembre 2017, anch'essa riportante una nota di credito di euro 500,00 iva inclusa ... "a storno parziale dell'importo oggi aperto....." con l'indicazione del



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

email corecom@regione.emilia-romagna.it - PEC corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it

WEB www.assemblea.emr.it/corecom

debito residuo a carico dell'istante (euro 737,56). L'istante contesta genericamente il contenuto della nota del 16 novembre 2017 tuttavia non fornisce elementi che consentano a questo organismo di comprendere quali tra gli importi fatturati debbano essere stornati e/o rimborsati, tenuto conto che il gestore a sua volta aveva già previsto riduzioni nella fatturazione. È orientamento costante di questo Corecom che le richieste generiche ed indeterminate non possano essere accolte (cfr. da ultimo Corecom E.R. 82/2017 e 100/2017) non potendosi il Corecom sostituire all'istante nell'individuare autonomamente il contenuto delle singole richieste (Corecom E.R. delibera 26/2017).

- c) Per quanto attiene alle richieste di cui ai punti c) e d) di indennizzo per interruzione di tutti i servizi telefono, fax e connessione internet senza preavviso nei mesi di maggio, giugno e luglio e di indennizzo per la sospensione dei servizi dal 29/11/2017 a tutt'oggi, le stesse possono trovare parziale accoglimento. In corso di procedura parte istante ha presentato due istanze di procedura d'urgenza GU5 per interruzione dei servizi. La prima istanza GU5 è relativa ad un'interruzione lamentata dal 29/11/2017 sulle 2 utenze fisse 051XXX900 e 051XXX971 e sulla utenza mobile 389XXX0129. A tale interruzione è seguito un provvedimento che ha disposto la riattivazione delle tre utenze in data 20/12/2017, cui il gestore non ha ottemperato compiutamente tanto che il 18/01/2018 è stata inviata ad AGCOM segnalazione di inottemperanza relativo al ripristino delle linee fisse. La seconda istanza GU5, presentata in pendenza del procedimento di definizione in data 19/02/2018 lamenta il permanere della interruzione del servizio relativo alle 2 utenze fisse dal 29/11/2017 ed ha dato anch'essa luogo ad un ulteriore provvedimento di riattivazione in data 20/02/2018. Il gestore in data 14/03/2018 comunicava che la pratica di riattivazione era ancora in lavorazione. Nella memoria del medesimo gestore, datata 20/03/2018, l'istante viene dichiarato attivo e ciò non viene contestato da parte istante. Dall' interruzione del servizio lamentata dall'istante deriva il riconoscimento di un indennizzo dal 29/11/2017 al 20/03/2018 e determinato unitariamente ai sensi dell'art. 12 comma 1 del Regolamento



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

email corecom@regione.emilia-romagna.it - PEC corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it

WEB www.assemblea.emr.it/corecom

Indennizzi. L'indennizzo, disposto ai sensi del combinato disposto dell'art. 4 comma 1 e dell'art. 12 comma 2 del Regolamento Indennizzi è così calcolato: giorni 121 x euro 7.50 x 2 (utenza business) = euro 1.815,00 (milleottocentoquindici/00)

- d) Per quanto attiene la richiesta sub e) di annullamento della fattura AH22823602, la stessa viene accolta in quanto la fattura di cui trattasi contiene costi di disattivazione delle utenze riferite a parte istante e l'operatore non prova di aver ricevuto richiesta di recesso. Né risulta accoglibile l'esimente dell'operatore circa la morosità di parte istante in quanto tale fattura risulta essere stata indebitamente emessa il 9/01/2018, in pendenza del procedimento d'urgenza GU5 volto alla riattivazione delle medesime utenze. La richiesta di storno della fattura de qua viene quindi accolta.
- e) Per quanto attiene la richiesta sub f) di indennizzo per la mancata risposta ai reclami, la stessa viene parzialmente accolta. Il gestore, a fronte dei numerosi reclami inviati da parte istante circa malfunzionamenti ed errate fatturazioni, documenta l'invio di note di risposta, dettagliate al precedente punto b) che si ritengono sufficientemente esaustive rispetto alle doglianze manifestate in quanto non si limitano ad una mera presa d'atto ma dispongono storni. La nota di risposta del 16/11/2017, secondo le asserzioni di parte istante non contrastate dall'operatore, risulta tuttavia essere riferita ad un reclamo inviato il 25/07/2017 e quindi oltre i 45 giorni previsti contrattualmente. Da ciò deriva un indennizzo per il ritardo nella risposta al reclamo ai sensi dell'art. 11 del Regolamento Indennizzi dal 08/09/2017 (termine entro il quale l'operatore avrebbe dovuto inviare risposta) al 16/11/2017 per un totale di giorni 66 e così calcolato: giorni 66 x euro 1/die= euro 66,00 (sessantasei)

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.



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

email corecom@regione.emilia-romagna.it - PEC corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it

WEB www.assemblea.emr.it/corecom

2. La società Vodafone Italia X è tenuta a pagare in favore dell'istante, i seguenti importi, maggiorati degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza:
 - I. euro 1.815,00 (milleottocentoquindici) a titolo di indennizzo per la sospensione delle utenze;
 - II. euro 66,00 (sessantasei) a titolo di indennizzo per la ritardata risposta al reclamo;
3. La società Vodafone Italia X è tenuta a stornare integralmente la fattura AH22823602 a favore di parte istante,
4. 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

Il Presidente
Stefano Cuppi



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

email corecom@regione.emilia-romagna.it - PEC corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it

WEB www.assemblea.emr.it/corecom