

Protocollo: vedi *segnatura.XML*

TITOLO	2015.1.10.4
	2017.1.10.21.609
LEGISLATURA	X

Il giorno 19 novembre 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	Vicepresidente
STEFANO CAVEDAGNA	Componente

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

OGGETTO: DEFINIZIONE CONTROVERSIA XXX / VODAFONE ITALIA X



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

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 la Delibere Agcom nn. 69/11/CIR, 100/12/CIR e 113/12/CIR;

Viste altresì le delibere Corecom Emilia- Romagna nn. 13/10, 60/2017, 73/2017, 118/2017 e 27/18; Determina n. 11/2017 e la Delibera Corecom Lazio n. 30/11;

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



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

dell’Autorità per le garanzie nelle Comunicazioni, dal Presidente delle Regione Emilia Romagna, dalla Presidente del Comitato regionale per 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.2018.2580);

Udita l’illustrazione svolta nella seduta del 19 novembre 2018;

CONSIDERATO QUANTO SEGUE

1. La posizione dell’istante

A seguito dell’udienza di conciliazione, tenutasi in data 19/09/2017, l’utente ha presentato istanza di definizione in data 07/12/2017 (Prot. AL/2018/64173).

L’istante ha lamentato fatturazioni non giustificate, attivazione di servizi non richiesti, applicazione di costi per il recesso nei confronti della società Vodafone X In particolare, nell’istanza introduttiva del procedimento, nel corso dello stesso, e con memoria in data Prot. AL/2018/20579 del 29/03/2018, l’istante ha dichiarato quanto segue:

a) di contestare le fatture Vodafone AF16734343, AF10387209, AF10387209, AG04049192, AG06988860, AG10327067, AG17137220, AG20611867, AH03083131, AH06669228 e le fatture in emissione fino a chiusura del procedimento per l’applicazione dei costi relativi a:

1. attivazione 21 sim dati non richieste e mai utilizzate e relativi costi di disattivazione;
2. tariffe non concordate per i numeri interni fissi;
3. attivazione di numeri interni fissi non richiesti;
4. incongruenza dei costi dei servizi attivati sulle sim voce rispetto a quelli concordati;
5. ratei di adeguamento della Lan non evidenziati in fase di sottoscrizione;
6. costi inerenti servizi internet business mai richiesti;



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

7. costi extra applicati sulle diverse numerazioni per servizi mai richiesti

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

- a) il rimborso integrale dei canoni delle 21 sim dati mai richieste e dei relativi costi di disattivazione applicati;
- b) rimborso di quanto fatturato in eccesso per i numeri fissi rispetto alle tariffe concordate;
- c) rimborso dei canoni per i numeri interni fissi non richiesti;
- d) Indennizzo per attivazione servizi non richiesti;
- e) Indennizzo per violazione degli standard di qualità di cui alla carta del cliente;
- f) Indennizzo per mancata risposta ai reclami;

2. La posizione dell'operatore

L'operatore Vodafone, con memoria Prot AL/2018/20048 del 27/03/2018 ribadisce la correttezza gestionale del proprio operato in quanto nessuna anomalia è stata riscontrata nell'applicazione della proposta di abbonamento sottoscritta. Parte istante non ha mai disconosciuto nessuna delle utenze attivate e pertanto l'operatore non è mai stato messo nelle condizioni di eseguire verifiche al riguardo. Parte istante ha avanzato reclamo solo in data 30/03/2017 genericamente accennando ad utenze che intendeva disconoscere e cessare. L'operatore afferma inoltre che tali utenze erano presenti nella proposta contrattuale e quindi perfettamente a conoscenza dell'istante che, a fronte di un contratto sottoscritto nel mese di marzo 2015 ha inviato disdetta/reclamo, solamente a fine marzo 2017. Nessun reclamo formale scritto è pervenuto relativamente all'asserita illegittima attivazione di interni fissi non richiesti. L'operatore infine rileva che le singole fatture possono essere contestate esclusivamente entro 45 giorni dalla loro emissione; in caso contrario le stesse si intendono accettate da parte dell'utente. Sotto il profilo amministrativo e contabile l'utente risulta attivo e privo di insoluti.

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 concerne la richiesta sub a) di rimborso integrale dei canoni delle 21 sim dati mai richieste e dei relativi costi di disattivazione applicati, la stessa può trovare parziale accoglimento. Parte istante produce fatture, di cui contesta l'importo, a far data dal 20/05/2015, dichiara nella memoria di replica che il contratto è stato sottoscritto il 18/03/2015 e pur contestando il contratto prodotto dall'operatore, non produce un contratto ulteriore e distinto ma allega alcune pagine sottoscritte (peraltro allegate 2 volte identiche) prive di data e prodotte anche dall'operatore in cui sono indicati i numeri seriali delle sim oggetto di contestazione. Non è quindi accertato che tali sim siano state attivate ab origine arbitrariamente dall'operatore. Dagli atti si rileva che solo in data 30 marzo 2017 parte istante abbia contestato formalmente l'attivazione di tali sim chiedendone la disattivazione immediata e la ricezione di tale contestazione è confermata anche dall'operatore in memoria. Tuttavia, l'operatore non conferma di avere proceduto alla disattivazione di cui trattasi. Tenuto conto che l'operatore stesso dichiara l'inesistenza di insoluto e tenuto altresì conto che la prima contestazione in atti risale, come sopra enunciato, al 30 marzo 2017, si dispone il rimborso di quanto pagato da parte istante relativamente alle 21 sim i cui numeri seriali sono allegati alla citata richiesta di disattivazione a far data dal 29 aprile 2017 (termine di 30 giorni dal 30 marzo 2017 entro il quale l'operatore avrebbe dovuto procedere alla disattivazione delle sim) fino a disattivazione avvenuta.
- b) Per quanto attiene alle richieste sub b), sub c) e sub d) di rimborso di quanto fatturato in eccesso per i numeri fissi rispetto alle tariffe concordate; di rimborso dei canoni per i numeri interni fissi non richiesti e di indennizzo per attivazione servizi non richiesti le stesse vengono trattate congiuntamente e vengono respinte. Parte istante a supporto delle proprie affermazioni allega pagine dell'offerta Vodafone ad essa riservata con annotazioni a mano da cui non è possibile desumere che l'offerta effettivamente attivata dal gestore sia difforme da quanto convenuto in termini di qualità e quantità di servizi ed in termini di tariffa applicata. Inoltre, parte istante non fornisce prova di avere mai inviato contestazioni al riguardo. Allega in atti una "contestazione di addebiti extra



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

internet” datata 11/10/2017 – priva del referto di ricezione da parte del gestore - di cui non è possibile tenere conto in quanto successiva alla istanza di conciliazione. Per indirizzo costante infatti, le fattispecie non allegate all’istanza di conciliazione rappresentano un oggetto nuovo ai fini della definizione della controversia, come tale inammissibili ai sensi dell’articolo 14 della delibera Agcom n. 173/07/CONS, che esclude la possibilità di allegare in fase di definizione fatti del tutto nuovi (cfr. Corecom Emilia-Romagna Delibera n. 13/10). Per indirizzo costante AGCOM e Corecom (v. ex multis delibera Corecom Lazio n. 30/11), per ottenere il rimborso di spese (a detta dell’utente) indebitamente pagate, egli deve fornire la prova dell’avvenuta contestazione delle fatture nei termini e secondo le tempistiche indicate nelle condizioni contrattuali, prova nel caso di specie assente (Corecom E.R. Delibera 27/2018, Delibera 118/2017). Le richieste si intendono quindi respinte.

- c) Per quanto riguarda la richiesta sub e) di indennizzo per violazione degli standard di qualità di cui alla carta del cliente, la stessa non può trovare accoglimento. Parte istante non prova di aver contestato all’operatore la problematica lamentata; allega note interne alla propria organizzazione in cui gli utenti interni si comunicano reciprocamente qualche malfunzionamento. Non risulta alcuna doglianza rappresentata all’operatore al riguardo. Come da consolidato orientamento (cfr. ex multis delibera n. 69/11/CIR, 100/12/CIR, 113/12/CIR e successive conformi), non è possibile affermare la sussistenza della responsabilità dell’operatore per malfunzionamento della linea qualora l’utente non provi di aver inoltrato, prima di rivolgersi all’Autorità, un reclamo all’operatore. Infatti, in assenza di un reclamo, il gestore non può avere contezza del guasto e non può, quindi, provvedere alla sua risoluzione (Corecom E.R. Determina 11/2017, Delibera 60/2017, Delibera 73/2017).
- d) Per quanto riguarda la richiesta sub f) di indennizzo per mancata risposta ai reclami, la stessa può trovare accoglimento. Esiste in atti, come sopra rappresentato, un reclamo datato 30/03/2017, che lo stesso operatore dichiara di avere ricevuto e a cui non prova di avere fornito alcuna risposta. Da ciò deriva il riconoscimento di un indennizzo a favore di parte istante, ai sensi dell’art. 11 del Regolamento Indennizzi, a far data dal



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

14/05/2017 (termine di 45 giorni entro il quale il gestore avrebbe dovuto rispondere al reclamo) fino al 19/09/2017 (data della udienza di conciliazione) per un totale di giorni 128, così determinato: giorni 128 x 1 euro/die= euro 128,00 (centoventotto).

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 pagare in favore dell'istante, il seguente importo, maggiorato degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza:
 - I. euro 128,00 (centoventotto) a titolo di indennizzo per la mancata risposta al reclamo.
3. La società Vodafone Italia X è tenuta a rimborsare quanto pagato da parte istante successivamente al 29/04/2017 per le 21 sim i cui numeri seriali sono allegati alla richiesta di disattivazione di cui al precedente punto a).
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



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

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

Dott. 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