

Protocollo: vedi *segnatura.XML*

|             |                  |
|-------------|------------------|
| TITOLO      | 2015.1.10.4      |
|             | 2017.1.10.21.573 |
| LEGISLATURA | X                |

Il giorno 18 dicembre 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](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";

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.2018.2882);

Udita l'illustrazione svolta nella seduta del 18 dicembre 2018;

CONSIDERATO QUANTO SEGUE

## **1. La posizione dell'istante**

A seguito dell'udienza di conciliazione, tenutasi in data 30/10/2017, l'utente ha presentato istanza di definizione in data 27/11/2017 (Prot. 61738).

L'istante ha lamentato fatturazioni ingiustificate ed attivazione servizi non richiesti 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:

- di avere sottoscritto con l'operatore Vodafone in data 11/05/2016 un contratto denominato "Soluzione lavoro Ready" al costo mensile di euro 49,28, comprensivo di linea fissa e connessione internet (velocità fibra) con addebito RID;
- dopo alcune settimane il servizio era ancora attivo con il precedente gestore; tuttavia venivano addebitate 2 fatture : AG07896248 per euro 19,76 e AG11194754 per euro 134,44. Tali fatture risultavano emesse per l'attivazione di n. 6 SIM, servizio mai richiesto e mai usufruito dal cliente;
- l'Agenzia Vodafone di cui si era servita parte istante confermava che vi era stato un errore e veniva richiesta la normalizzazione del servizio; veniva altresì che vi sarebbe stato un indennizzo da parte dell'operatore a fronte del disagio;
- il servizio di linea fissa e connessione Internet veniva attivato solo in data 29/09/2016 e nonostante ciò venivano emesse ulteriori fatture aventi ad oggetto le 6 SIM. Tali fatture non venivano pagate e parte istante bloccava l'addebito bancario;



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)

- nonostante le numerose segnalazioni, Vodafone replicava che era necessario effettuare “denuncia di disconoscimento”. Le forze dell’ordine tuttavia non raccoglievano tale denuncia in quanto problematica di natura civilistica;
- in data 15/11/2016 parte istante inviava doglianza relativamente al disservizio occorso;
- in data 05/01/2017 improvvisamente la connessione internet e l’utenza telefonica veniva bloccata nonostante la disattivazione fosse stata richiesta per le sole 6 SIM attivate per errore dal rivenditore;
- dal 5/1/2017 al 18/1/2017 parte istante , impresa di trasporti internazionali ed import export è rimasta senza linea fissa ed internet e nel passaggio ad altro operatore ha sostenuto notevoli oneri economici correlati al cambio della numerazione;
- Vodafone ha anche emesso fattura di chiusura anticipata del contratto con riferimento alle n. 6 SIM mai chieste e mai utilizzate.

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

- a) Rimborso fatture: AG07896248 per euro 19,76 e AG11194754 per euro 134,44;
- b) Storno fatture insolute;
- c) Indennizzo per danni;

## 2. La posizione dell’operatore

L’operatore Vodafone con memoria prot. 15804 del 7/3/2018 dichiara che nessuna contestazione può essere mossa nei propri confronti in quanto la stessa parte istante dichiara di essere stata informata dall’operatore della necessità di disconoscere le SIM contestate e di non aver provveduto al riguardo. Inoltre parte istante non ha prodotto né indicato lo specifico elenco delle utenze che intendeva disconoscere con l’ovvia conseguenza che l’operatore non ha potuto svolgere le opportune verifiche. Vodafone evidenzia infine la mancata contestazione nei termini delle fatture e l’arbitraria decisione di parte istante di interrompere il pagamento essendo del



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)

tutto evidente che l'avvenuta contestazione di costi asseritamente non dovuti non poteva comunque giustificare l'integrale omesso pagamento delle fatture emesse dal gestore per le voci non contestate. L'operatore dichiara infine che l'utente è disattivo e presenta un insoluto di euro 1.528,83.

### 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.

- a) Per quanto concerne le richieste sub a) di rimborso delle fatture: AG07896248 per euro 19,76 e AG11194754 per euro 134,44 e sub b) di storno delle fatture insolute, le stesse vengono trattate congiuntamente e vengono parzialmente accolte. In atti è presente un contratto con Piano tariffario "Soluzione Lavoro red +", sottoscritto da parte istante il 26/08/2016, relativo alla attivazione di una linea fissa e di una linea dati. In atti è altresì presente un reclamo, datato 15/11/2016 con allegato un referto di ricezione da parte di Vodafone del 17/11/2016 con il quale parte istante contesta l'emissione di 3 fatture relative a 6 SIM mai richieste e mai utilizzate chiedendone il rimborso. Parte istante contesta anche la mancata attivazione della fibra ottica essendo operante la sola ADSL. L'operatore nella propria replica si limita a contestare il mancato disconoscimento delle utenze mobili oggetto di doglianza nonché la loro mancata elencazione che non ha consentito all'operatore di svolgere le verifiche. In realtà l'indicazione delle 6 utenze mobili in contestazione era immediatamente rilevabile sin dalla fattura AG11194754 del 27/07/2016 contestata nella suddetta nota del 15/11/2016. L'operatore pertanto si è limitato a chiedere il disconoscimento delle utenze in contestazione non dando alcuna di aver provveduto ad effettuare le verifiche richieste a seguito del reclamo pervenuto né fornisce dichiarazioni ed allegazioni atte a provare la conclusione di un contratto per l'attivazione di utenze mobili da parte dell'istante. Dal comportamento dell'operatore deriva il riconoscimento del rimborso di quanto pagato dall'istante relativamente alle fatture AG07896248 per euro 19,76 e AG11194754 per euro 134,44 in quanto tali costi sono riferiti esclusivamente ad utenze mobili, nonché lo



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)

storno relativamente a quanto fatturato per le sole 6 utenze mobili non richieste, compresi i soli costi di disattivazione delle stesse relativamente alle fatture AG14584413 del 21/09/2016; AG18009676 del 16/11/2016; AH00440985 dell'11/01/2017. Sono invece dovuti i costi relativi all'utenza fissa e all'ADSL in quanto dal contratto allegato non si rileva che fosse prevista la connessione tramite Fibra ed inoltre parte istante non documenta la scarsa funzionalità relativamente all'utilizzo della rete. La documentazione fornita relativamente all'asserito riconoscimento del problema da parte del venditore non porta alcun riferimento all'utenza in contestazione, né all'istante, né al codice cliente di cui trattasi e non può quindi essere tenuta in considerazione.

- b) Per quanto riguarda la richiesta sub c) di indennizzo per danni, la stessa viene respinta in quanto generica ed indeterminata e non rientrante nelle fattispecie indennizzabili ai sensi del Regolamento Indennizzi.

Per questi motivi, acquisito il parere preventivo di regolarità amministrativa del presente atto espresso dalla Responsabile del Servizio Dott.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 rimborsare all'istante gli importi corrisposti relativi alle seguenti fatture, maggiorati degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza:
  - I. AG07896248 per euro 19,76;
  - II. AG11194754 per euro 134,44.
3. La società Vodafone Italia X è altresì tenuta a stornare quanto fatturato per le sole 6 utenze mobili non richieste, compresi i soli costi di disattivazione delle stesse sulle fatture AG14584413 del 21/09/2016; AG18009676 del 16/11/2016; AH00440985 dell'11/01/2017.



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)

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

Dott. Stefano Cuppi



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)