

Protocollo: vedi *segnatura.XML*

TITOLO	2015.1.10.4
	2017.1.10.21.505
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	Vice Presidente
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";

Viste le Delibere: Corecom Lazio 30/11; Corecom E.R. Delibera 27/2018; Corecom E.R Delibera 118/2017;

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"



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)

Visti gli atti del procedimento;

Viste la relazione e la proposta di decisione della Responsabile del Servizio dr.ssa Rita Filippini (NP.2018.2889);

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 13/09/2017, l'utente ha presentato istanza di definizione in data 20/10/2017 (Prot. AL/2017/53748 del 20/10/2017).

L'istante ha lamentato fatturazioni ingiustificate 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, con nota prot. AL/2018/9220 del 5/2/2018, l'istante ha dichiarato quanto segue:

- di avere sottoscritto un contratto con Vodafone in data 27/09/2012 tramite un concessionario finalizzato alla gestione di servizi telefonici, fax ed internet dell'ufficio professionale sito in Formigine, Via X.;
- che sin dall'origine si sono manifestate difficoltà di fruizione dei servizi e difformità rispetto a quanto pattuito;
- che a seguito di inadempimento dell'operatore è stato instaurato procedimento di conciliazione avanti questo Corecom e il 22/07/2013;
- che a seguito del mancato accordo è stato instaurato procedimento di definizione amministrativa della controversia il 11/11/2013;
- che in sede di udienza di discussione, in data 16/09/2014 si addiveniva ad una transazione: Vodafone X prendeva atto del passaggio dell'utenza cellulare ad altro operatore e corrispondeva, in favore dell'istante, la somma di euro 400,00 a tacitazione di ogni pretesa risarcitoria per i disservizi patiti. Con detto verbale le parti dichiaravano di risolvere consensualmente il contratto identificato al codice cliente 7.1527133,



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)

- pattuendo di non avere altro a pretendere reciprocamente per i fatti di cui si controverte;
- in ossequio al contenuto dell'accordo, parte istante provvedeva a restituire, il giorno immediatamente successivo all'accordo, gli apparati forniti da Vodafone X ed oggetto del contratto dandone comunicazione all'operatore a mezzo PEC;
  - Vodafone cessava l'emissione di fatture;
  - nel mese di maggio 2015 parte istante passava con un numero di cellulare in Vodafone (329XXX367) e l'operatore da quel momento riprendeva ad emettere fatture anche per la rete fissa dell'ufficio addebitando i costi sul conto corrente;
  - il 05/01/2017 parte istante inviava PEC chiedendo l'immediata restituzione delle somme indebitamente prelevate;
  - Vodafone replicava in data 18/01/2017 specificando che nel verbale di Conciliazione Corecom non risultava menzionata nessuna disattivazione del contratto e venivano comunicate le modalità di cessazione.

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

- l'accertamento e la dichiarazione della avvenuta risoluzione del contratto sottoscritto il 27/09/2012;
- il rimborso di euro 2.696,00 indebitamente percepiti relativamente alle fatture: nn. AF06437977-08.05.2015, AF09558888-05.07.2015, AF12710843-03.09.2015, AF15884507-04.11.2015, AF19108542-31.12.2015, AG03185426-02.03.2016, AG06194131-01.05.2016, AG09528285-28.06.2016, AG12903245 -25.08.2016, AG16312235-19.10.2016, AG19775323-14.12.2016, AH02227235-08.02.2017 AH05805732-06.04.2017 ;
- lo storno delle fatture successive al 16.09.2014 per servizio "RETE FISSA 1 CONN 6 INTERNI",
- euro 4.4.75,00 per indennizzo per attivazione servizi non richiesti ai sensi dell'art. 8 delibera 73/11/CONS;

## 2. La posizione dell'operatore



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)

L'operatore Vodafone con memoria Prot. AL/2018/9217 del 5/2/2018 rileva l'infondatezza delle richieste avanzate dall'istante in quanto nell'accordo conciliativo del 16/09/2014 non è stata effettuata nessuna menzione circa la disattivazione del contratto, limitandosi ad una mera presa d'atto dell'avvenuta migrazione dell'utenza ad altro operatore a partire dal 8/4/2014. Non è stato formalizzato nessun accordo circa la disattivazione del contratto e dei prodotti rimasti attivi relativamente al Codice Cliente 7.1527133. Tutto ciò è stato comunicato all'istante con le missive del 18/01/2017 e 27/01/2017. La fatturazione appare corretta in quanto afferente numerazioni non oggetto di richieste di disattivazione o di migrazione. Inoltre nelle fatture contestate è presente traffico telefonico regolarmente e costantemente effettuato dalle utenze 329XXX367 e 342XXX993. L'operatore contesta la richiesta di indennizzo per l'asserita attivazione di servizi non richiesti e dichiara infine che l'utente è disattivo e risulta presente un insoluto di euro 1.112,75.

### **3. La replica dell'istante**

Parte istante, con memoria di replica Prot. AL/2018/10569 del 12/02/2018 contesta le affermazioni dell'operatore circa l'esistenza di prodotti rimasti attivi sul Codice Cliente 7.1527133 tranne per quanto riguarda 2 numerazioni mobili non oggetto del presente procedimento. Le altre numerazioni: Linea Dati 25XXX58 con piano ADSL Soluzione ufficio e numerazioni associate 059XXX900; 059XXX899; 059XXX895; 059XXX898; 059XXX894; 059XXX897 riguardano interni dell'Ufficio, tutti parte del medesimo contratto 27/09/2012 stipulato con Vodafone Rete Unica 2. Tali numeri, i cui apparati sono stati restituiti immediatamente dopo l'accordo raggiunto il 16/09/2014, erano accessori rispetto al numero del "centralino" migrato ad altro gestore e ne hanno inevitabilmente seguito le sorti. L'istante reputa che non sia né tecnicamente né giuridicamente ammissibile che nel caso di specie, la transazione abbia riguardato esclusivamente il centralino e non i numeri accessori, dipendenti nel sistema Vodafone Rete Unica dal numero principale. L'istante richiama inoltre il contenuto della istanza di definizione prot. 1800/2014, da cui è derivato il verbale di accordo del 16/09/2014 in cui veniva principalmente richiesta la risoluzione del contratto stipulato il 27/09/2012 con Vodafone; ritiene pertanto che il thema decidendum su cui era intervenuta la



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)

transazione sia stato l'intero contratto Vodafone Rete Unica 2 e tutti gli apparati facenti parte di esso.

#### 4. 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 la richiesta sub a) di accertamento e di dichiarazione della avvenuta risoluzione del contratto sottoscritto il 27/09/2012, la stessa non può essere accolta perché volta 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 rimborso di euro 2.696,00 indebitamente percepiti relativamente alle fatture indicate, la stessa deve essere respinta. Parte istante afferma che la cessazione del contratto con Vodafone era conseguente al verbale di accordo sottoscritto in sede di udienza di discussione con Vodafone il 16/09/2014 in quanto con detto verbale le parti dichiaravano di risolvere consensualmente il contratto identificato al codice cliente 7.1527133. Il verbale di cui trattasi riporta testualmente: " Vodafone ....in riferimento al Codice Cliente 7.1527133, prende atto della migrazione dell'utenza ad altro operatore a partire dall'8/8/2014 , così come dichiarato dall'istante ed offre l'importo onnicomprensivo....." Da verifica sulla documentazione afferente l'istanza di definizione di cui all'accordo sopracitato – allegata dallo stesso istante - , si rileva che tale vertenza (Prot. 1800/2014) si riferiva alla sola numerazione 059XXX022. Né vale l'affermazione di parte istante in memoria di replica circa l'inevitabile rapporto di accessorietà e connessione tra interni e centralino in un contratto "Vodafone Rete Unica". Parte istante infatti palesa l'ipotesi che la numerazione de qua fosse un GNR ovvero un "Gruppo Numerazione Ridotta" e che abbia trascinato con sé le numerazioni ad esso collegate. Tale fattispecie secondo la terminologia adottata da AGCOM (delibera 50/15/CIR) fa riferimento a linee di accesso, generalmente per utenza business, cui sono attestate diverse numerazioni (numeri interni) aventi in comune le prime cifre del DN (Directory Number). Tale parte comune è indicata con



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 termine “radicale”. La numerazione sopra citata 059XXX22 non ha alcun “radicale” in comune con le numerazioni oggetto della presente vertenza. Inoltre nel contratto allegato da parte istante, ove è indicata la numerazione 059XXX022, la stessa non viene indicata quale GNR pur essendo prevista tale opzione, che tuttavia non è stata barrata. Nel contratto fornito da parte istante vengono indicati genericamente 8 numeri interni ma non viene fornita alcuna prova della cessazione/migrazione delle numerazioni oggetto della presente vertenza contestualmente alla migrazione del n. 059XXX22. Non si comprende peraltro per quale motivo parte istante, sebbene contesti le fatture emesse dall’8/5/2015, dichiara di avere inviato la prima contestazione il 5/1/2017. Come già statuito in questa sede (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). Si rileva infine che nonostante il gestore, a fronte del reclamo ricevuto il 5/1/2017, abbia tempestivamente segnalato la vigenza del contratto relativo alle utenze di cui trattasi (vedi nota Vodafone 18/01/2017) parte istante non ha comunque tempestivamente provveduto alla cessazione e/o a dimostrare che le utenze di cui trattasi erano migrate ad altro gestore. La richiesta di rimborso viene quindi respinta.

- c) Per quanto attiene alle richieste di cui ai punti c) di storno delle fatture successive al 16.09.2014 per servizio "RETE FISSA 1 CONN 6 INTERNI" e d) di indennizzo per attivazione servizi non richiesti, le stesse vengono trattate congiuntamente e vengono respinte per le motivazioni già esplicitate al punto precedente.

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.



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 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)