

Protocollo: vedi *segnatura.XML*

TITOLO	2015.1.10.4.1
	2016.1.10.21.98
LEGISLATURA	X

Il giorno 19 febbraio 2018 si è riunito nella sede di Viale Aldo Moro n. 44 il Corecom dell'Emilia-Romagna con la partecipazione dei componenti:

GIOVANNA COSENZA	Presidente
MARINA CAPORALE	Vicepresidente
MAURO RAPARELLI	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 le Sentenze Cassazione N. 10313/2004 e N. 947/2006

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.2018.345);

Udita l'illustrazione svolta nella seduta del 19 febbraio 2018;

CONSIDERATO QUANTO SEGUE

1. La posizione dell'istante

L'istante ha lamentato fatturazioni non giustificate, carenza di trasparenza contrattuale e applicazione di costi non dovuti per il recesso nei confronti delle 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 dell'audizione, l'istante ha dichiarato quanto segue:

- l'operatore Vodafone ha operato il passaggio senza consenso del numero telefonico XXXXXX161 da abbonamento a ricaricabile;
- l'operatore ha attivato sul numero telefonico XXXXXX802 un profilo tariffario diverso da quello sottoscritto;
- l'operatore ha fatturato i costi del profilo tariffario di 2 SIM dati mentre alla parte istante era stato assicurato, da un agente Vodafone, che i costi relativi erano inclusi nel tablet;
- l'operatore aveva assicurato lo sconto del 50% della tariffa relativa ad una numerazione fissa. Tale sconto non è mai stato applicato;
- l'operatore aveva assicurato di rimborsare le penali applicate dall'operatore precedente per il recesso ma ciò non è stato fatto.

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

- a) l'azzeramento delle fatture insolute.

2. La posizione dell'operatore

L'operatore Vodafone nella propria memoria evidenzia la carenza di prove a sostegno dell'effettiva sussistenza di responsabilità di Vodafone in relazione all'asserita presenza di



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

difformità delle condizioni contrattuali applicate. Vodafone conferma di aver regolarmente erogato il servizio a favore dell'istante come si evince dall'esame delle fatture allegate, nel rispetto delle condizioni contrattuali sottoscritte. La parte istante ha invece omesso il pagamento delle fatture con conseguente grave nocumento per Vodafone. Risulta un insoluto di euro 3.259,75 relativo sia a canoni e traffico telefonico che ad apparecchiature quali Ipad e tablet Samsung. L'operatore evidenzia infine che a dicembre 2014 ha proposto in via conciliativa un piano di rientro a favore dell'istante con accettazione dell'importo di euro 1932,33 a copertura della quota capitale pari allora ad euro 2.760,46. Tale proposta tuttavia non è stata accettata dall'utente. Vodafone rileva infine che le uniche fatture che possono essere prese in considerazione sono quelle relative agli ultimi 6 mesi dalla data in cui è stato presentato il reclamo.

3. Motivazione della decisione

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, la richiesta formulata dalla parte di azzeramento delle fatture insolute può essere parzialmente accolta come di seguito precisato.

Parte istante allega 2 proposte di abbonamento sottoscritte in data 29/08/2013 e 20/11/2013. La prima è relativa al n. XXXXXX161, è priva di indicazione di tariffe e sono state barrate le caselle relative ai pacchetti "Relax basic" (con l'aggiunta della scritta a mano Bonus Jolly) e "Internet Speed 3G" (con l'aggiunta della scritta a mano Speed Open). La seconda proposta è relativa ai numeri XXXXXX802 e XXXXXX321, sono state barrate le casella relative ai pacchetti "relax" (con l'aggiunta della scritta a mano -10 € Jolly) "Altro piano" (con l'aggiunta della scritta a mano Speed Open) e "Vodafone ADSL relax". Sul modello prestampato della seconda proposta è inoltre stata inserita a mano una tabella riassuntiva così formulata; Vodafone Relax Bxxxxx (nome di donna) 25, IPAD 10 , ADSL fisso 20 , Vodafone Relax Axxxx (nome di uomo) 25, TOTALE COMPLESSIVO 80. Per le altre numerazioni/servizi indicati da parte istante non esiste documentazione a supporto delle doglianze manifestate che pertanto non risultano accoglibili.

L'operatore Vodafone in allegato alla propria memoria allega 2 fatture intestate a parte istante, di non agevole lettura. L'unica fattura da cui si rilevano i costi imputati alle



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

single numerazioni è la n. AE06395817 del 06/05/2014, da cui si rileva che l'importo fatturato bimestralmente relativamente al n. XXXXXX802 per il profilo Partita Iva Relax Basic è di 78 euro. L'importo fatturato per l'ADSL Relax è invece di euro 91,60. Tali importi si distanziano considerevolmente rispetto a quanto sopra descritto per le voci corrispondenti, anche qualora questi ultimi fossero tariffe mensili e non bimestrali.

L'operatore Vodafone, peraltro, non contesta le proposte di abbonamento prodotte da parte istante, ma si limita ad evidenziare la carenza di prove e a ribadire di aver regolarmente erogato il servizio a favore dell'istante – come risulta dall'esame delle fatture allegate - nel rispetto delle condizioni contrattuali sottoscritte. In base ad un indirizzo giurisprudenziale ormai consolidato (Cass. Sent. N. 947/2006), l'emissione della bolletta non costituisce un negozio di accertamento, idoneo a rendere certa ed incontestabile l'entità periodica della somministrazione, ma solo un atto unilaterale di natura contabile diretto a comunicare all'utente le prestazioni già eseguite secondo la conoscenza ed il convincimento dell'operatore telefonico; resta dunque rettificabile in caso di divergenza con i dati reali. Tanto premesso, sussiste in capo all'operatore l'onere di provare l'esattezza dei dati posti a base della fattura nel caso di contestazione del suo ammontare da parte dell'utente (Cass., sent. N. 10313/2004); in mancanza di tali prove, l'utente ha diritto allo storno o al rimborso di quanto indebitamente fatturato. L'istante per alcune utenze fornisce la prova delle difformità delle tariffe applicate rispetto alla proposta contrattuale. L'operatore, limitandosi ad un richiamo generico circa la correttezza della fatturazione, non fornisce la prova dell'esattezza delle voci di addebito contestate dal ricorrente. Si dispone quindi lo storno degli importi relativi alle utenze XXXXXX802 e XXXXXX321 e l'ADSL, le uniche per le quali è stata documentata la sottoscrizione di una proposta commerciale avente tariffazione diversa da quella applicata da Vodafone, dalla data di sottoscrizione del contratto (20/11/2013) fino al termine del ciclo di fatturazione.

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



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

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 tenuto allo storno degli importi relativi alle utenze XXXXXX802 e XXXXXX321 e all'ADSL, dalla data di sottoscrizione del contratto (20/11/2013) fino al termine del ciclo di fatturazione.
3. 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

La Presidente

Prof.ssa Giovanna Cosenza



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