

Protocollo: vedi *segnatura.XML*

TITOLO	2015.1.10.4
	2016.1.10.21.639
LEGISLATURA	X

Il giorno 30 marzo 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 / WIND TRE X (GIA' WIND TELECOMUNICAZIONI 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";

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.2018.685);

Udita l'illustrazione svolta nella seduta del 30 marzo 2018;

CONSIDERATO QUANTO SEGUE

1. La posizione dell'istante

L'istante ha lamentato l'attivazione di servizi non richiesti, errata tariffazione e mancata trasparenza contrattuale nei confronti della società Vodafone Italia X e Wind Tre X che per brevità nel prosieguo del presente atto verranno rispettivamente denominate Vodafone e Wind. In particolare, nell'istanza introduttiva del procedimento e nei successivi atti procedurali, l'istante ha dichiarato quanto segue:

- di aver sottoscritto nel mese di marzo 2015 un contratto di telefonia con Vodafone per la migrazione dell'utenza fissa XXXXXX153 relativa alla propria impresa precedentemente contrattualizzata con il gestore Wind;
- il contratto prevedeva un costo mensile di euro 19,00 + iva relativo al telefono fisso e ADSL;
- Vodafone non si è limitato alla migrazione dell'utenza storica dell'utente ma ha attivato sette utenze: XXXXXX171, XXXXXX172, XXXXXX169, XXXXXX173, XXXXXX170, XXXXX892, 331XXXX834;
- l'istante veniva a conoscenza di tali attivazioni al ricevimento della prima fattura che recava costi eccessivi rispetto a quanto concordato;
- rimasti inevasi tutti i reclami e le segnalazioni in data 25/07/2015 veniva inviato reclamo formale tramite un'associazione di tutela consumatori;
- nonostante i numerosi reclami pendenti nel mese di luglio 2015 Vodafone ha sospeso la linea. Tale sospensione non ha reso possibile la migrazione dell'utenza verso altro operatore con conseguente perdita della numerazione storica.



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

- gli addebiti da parte di Vodafone e di Wind (anche quest'ultimo operatore ha continuato a fatturare per diverso tempo dopo l'intervenuta migrazione) risultano del tutto illegittimi.
- In base a tali premesse, l'utente ha richiesto:
 - a) lo storno integrale della posizione debitoria con ritiro a cura e spese dell'operatore della pratica di recupero crediti;
 - b) gli indennizzi spettanti per l'attivazione abusiva di sette utenze dall'11/03/2015 al 28/07/2015 quantificati in euro 5.110,00;
 - c) gli indennizzi per la sospensione della linea da calcolarsi dal 28/07/2015 sino al 12/05/2016 (data udienza in cui l'utente rinuncia alla procedura) quantificati in euro 9.000,00;
 - d) gli indennizzi per la perdita della numerazione storica quantificati in euro 1.000,00;
 - e) gli indennizzi per la mancata risposta al reclamo del 28/07/2015 quantificati in euro 300,00;
 - f) il rimborso spese legali quantificate in euro 150,00.

2. La posizione degli operatori

L'operatore Vodafone nella propria memoria afferma la correttezza assoluta dell'operato gestionale di Vodafone in relazione all'erogazione dei servizi domandata dalla parte ricorrente.

Nel mese di marzo 2015 la parte istante ha sottoscritto apposita proposta di abbonamento Vodafone richiedendo espressamente la migrazione dell'utenza fissa XXXXXX153 e della sim 331XXXX834, nonché l'attivazione di 5 interni. Tale circostanza è comprovata documentalmente dalla proposta contrattuale nella quale è agevole rilevare la presenza del "riepilogo interni" e dell'indicazione delle risorse stesse; la contestazione di parte istante afferente l'attivazione non richiesta delle utenze XXXXXX171, XXXXXX172, XXXXXX169, XXXXXX173, XXXXXX170, XXXXX892, 331XXXX834, appare di conseguenza palesemente infondata in fatto oltre che in diritto. Peraltro



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 numerazione XXXXX892 attiene, come notorio e chiaro esaminando le fatture, al link necessario per il funzionamento delle numerazioni de quibus e quindi non è un'utenza attivata in modo illegittimo non essendo neanche un vero e proprio numero telefonico. Il numero 331XXXX834 – attivo con piano tariffario zero mini – è associato tramite la funzione multi prodotto al numero di rete fissa XXXXXX170. Il numero 347XXXXX869 - piano tariffario interno fisso GSM - è associato tramite la funzione multi prodotto al numero di rete fissa XXXXXX173, Il numero 347XXXXX644 - piano tariffario interno fisso GSM – è associato tramite la funzione multi prodotto al numero di rete fissa XXXXXX169. Il numero 347XXXXX715 – piano tariffario backup ADSL – è associato tramite la funzione multi prodotto al numero di rete fissa XXXXXX165. Vodafone chiede pertanto il rigetto integrale della richiesta di indennizzo, tenuto altresì conto che la parte istante non ha mai disconosciuto formalmente le utenze attivate e pertanto il gestore non è mai stato messo nelle condizioni di eseguire alcuna eventuale verifica o istruttoria al riguardo. Per quanto attiene il periodo di contestata interruzione dei servizi (dal 28/07/2015 al 12/05/2016) , Vodafone afferma che tale interruzione non c'è stata e ciò è dimostrato dalle fatture che documentano traffico telefonico nel periodo interessato. Vodafone afferma inoltre che il reclamo è esclusivamente del 28/07/2015 mentre l'attivazione è avvenuta a marzo 2015. Si deve inoltre considerare che la ditta istante ha omesso integralmente il pagamento di tutte le fatture emesse da maggio 2015 non effettuando neppure il pagamento parziale relativo alle voci non contestate come previsto dalla normativa AGCOM. Esiste un insoluto di euro 1.294,43. Vodafone rileva l'infondatezza della richiesta di indennizzo per l'asserita perdita della numerazione storica in quanto non risultano essere pervenute richieste di migrazione della stessa da parte dell'utente. Vodafone evidenzia la correttezza del proprio operato gestionale anche in virtù di quanto previsto dalle Condizioni Generali di Contratto le quali stabiliscono, all'art. 13, che qualora il pagamento non sia intervenuto entro il termine pattuito, la Società può, dopo 15 giorni, sospendere il servizio ad eccezione delle chiamate di emergenza; dopo 45 giorni sospendere integralmente i servizi; dopo 60 giorni risolvere di diritto il contratto ai sensi dell'art. 1456 C.C. Nessuna responsabilità può quindi essere riscontrata nell'operato gestionale di Vodafone che ha agito nel rispetto delle condizioni contrattuali. Vodafone segnala infine che



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

l'unica segnalazione di malfunzionamento è stata aperta in data 27/04/2015 e chiusa con successo il 03/05/2015, come da schermata acclusa.

A seguito del reclamo presentato da parte istante Vodafone ha formulato proposta transattiva che non è stata accolta.

L'operatore Wind nella propria memoria rileva che per la linea oggetto del contendere non sono mai pervenute né richieste di migrazione, né disdette o reclami. Wind risulta estranea alla vicenda e sottolinea che l'utente ha contestato le fatture solo con il deposito dell'istanza di conciliazione a distanza di oltre un anno dall'emissione delle stesse. L'art. 23 delle condizioni di contratto prevede che "le richieste di rimborso e i reclami relativi alla fatturazione potranno essere inoltrati mediante raccomandata A.R. entro 45 giorni dalla data di emissione delle fatture in contestazione ". I termini concessi all'utente per contestare le fatture hanno la loro ragione d'essere nel permettere all'operatore di utilizzare tutti i mezzi a disposizione per effettuare i controlli necessari. Nel caso di specie, l'operatore telefonico non è stato posto nella condizione di effettuare i controlli entro il termine di scadenza e pertanto la fatturazione si deve considerare corretta ed incontestabile. L'istante presenta un insoluto di euro 420,77.

3. Motivazione della decisione

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte possono essere parzialmente accolte.

- a) Per quanto concerne la richiesta di storno integrale della posizione debitoria con ritiro a cura e spese dell'operatore della pratica di recupero crediti la stessa deve essere rigettata nei confronti di entrambi gli operatori come di seguito specificato. Parte istante ha prodotto un contratto che non contiene elementi a supporto di quanto afferma, è scarsamente leggibile e quasi del tutto non compilato né sottoscritto e privo di indicazioni circa la tariffa applicata. Vodafone ha prodotto un contratto, sottoscritto da parte istante (che peraltro non ha avanzato contestazioni in ordine alla produzione documentale de quo), in cui risulta compilata (e sottoscritta in calce) la pagina relativa ai servizi attivati con l'offerta "Soluzione Ufficio ADSL" con



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

l'indicazione nella sezione "Riepilogo interni" del numero 5 (scritto a mano nella Sottosezione Totale Interni) e del numero 1 (scritto a mano nella Sottosezione Numero Servizio). Vodafone in memoria esplicita inoltre la corrispondenza tra numeri seriali riportati in altra pagina del contratto (e sottoscritta da parte istante) e 4 numeri di telefono fissi su cui è stata attivata la fatturazione; per altre 2 utenze sulla medesima pagina di contratto sottoscritta è indicato che si tratta di fax. Risulta altresì indicato in ulteriore pagina del contratto, anch'essa sottoscritta in calce da parte istante, l'attivazione di un piano telefonico sul n. 331XXXX834. Le fatture si ritengono quindi correttamente emesse per 7 numerazioni (cfr. Fatt.AF06861421 del 14/05/2015 che riporta i numeri XXXXXX171, XXXXXX172, XXXXXX169, XXXXXX173, XXXXXX170, XXXXX892, 331XXXX834) e pertanto i relativi costi non debbono essere stornati. La numerazione XXXXXX153 indicata da parte istante non è mai riportata nelle fatture in atti e pertanto non ha generato costi. Per quanto riguarda l'operatore Wind, si accoglie quanto esposto in memoria difensiva in ordine alla mancata ricezione di richieste di migrazione relativamente alla linea oggetto del contendere (XXXXXX153) e si ritiene quindi legittima la relativa fatturazione. La richiesta di storno integrale della posizione debitoria con ritiro a cura e spese dell'operatore della pratica di recupero crediti deve pertanto essere rigettata nei confronti di entrambi gli operatori.

- b) Per quanto attiene alla richiesta di indennizzo per l'attivazione abusiva di sette utenze dall'11/03/2015 al 28/07/2015, la stessa viene respinta per le motivazioni di cui al punto precedente.
- c) Per quanto attiene la richiesta di indennizzo per la sospensione della linea da calcolarsi dal 28/07/2015 sino al 12/05/2016, la stessa viene respinta non essendo stato prodotto alcun elemento di prova da parte istante al riguardo. Nella documentazione allegata da parte istante infatti, non risulta alcun reclamo in merito alla sospensione delle linee. Inoltre, parte istante



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

nulla ha controdedotto rispetto alla posizione di Vodafone che precisa che dalle fatture risulta traffico nel periodo di lamentata sospensione.

- d) Per quanto riguarda la richiesta di indennizzo per la perdita della numerazione storica, la stessa viene respinta non essendo stato prodotto alcun elemento di prova da parte istante al riguardo.
- e) Per quanto riguarda la richiesta di indennizzo per la mancata risposta al reclamo del 28/07/2015, la stessa viene parzialmente accolta. Parte istante produce il reclamo del 28/07/2015, indirizzato a Vodafone e Wind. L'operatore Wind dichiara di non avere mai ricevuto reclami in ordine alla linea oggetto del contendere, né parte istante produce in atti la prova di trasmissione all'operatore Wind del reclamo di cui trattasi. La richiesta di indennizzo nei confronti di Wind viene quindi respinta. L'operatore Vodafone ha risposto a parte istante il 21 settembre 2015 proponendo una soluzione transattiva della vicenda, non accettata da parte istante. Il termine entro il quale Vodafone avrebbe dovuto rispondere al reclamo – trasmesso tramite il sito dedicato - era il 11/09/2015 (45 giorni dalla ricezione). L'operatore Vodafone è quindi tenuto a corrispondere a parte istante, ai sensi dell'art. 11 del Regolamento indennizzi, l'indennizzo per la ritardata risposta al reclamo così determinata: 10 (giorni di ritardo) x euro 1/die= euro 10 (dieci).
- f) Per quanto concerne le spese di procedura, appare equo liquidare in favore della parte istante, ai sensi dell'articolo 19, comma 6, del Regolamento adottato con delibera n. 173/07/CONS, del 19 aprile 2007, l'importo di euro 50,00 (cinquanta/00) considerato che la stessa ha presentato istanza di conciliazione presso il Corecom e ha presenziato ad entrambe le udienze;

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 della XXX nei confronti delle Società Vodafone Italia X e Wind Tre X per le motivazioni di cui in premessa.
2. La società Vodafone Italia X è tenuta a pagare in favore dell'istante, oltre alla somma di euro 50,00 (cinquanta/00) per le spese di procedura, il seguente importo, maggiorato degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza:
 - I. euro 10,00 (dieci) a titolo di indennizzo per la ritardata risposta al reclamo: euro 1 x 10 giorni complessivi di interruzione del servizio.
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