

Protocollo: vedi *segnatura.XML*

TITOLO	2015.1.10.21.624
LEGISLATURA	X

OGGETTO: DEFINIZIONE CONTROVERSIA XXX / VODAFONE ITALIA X (GIA' VODAFONE OMNITEL X)

La Responsabile del Servizio

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";



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

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”;

Vista la delibera Agcom n. 529/09/CONS;

Viste la delibera Corecom Lombardia e la Determinazione Corecom Lombardia 6/12;

Viste altresì le Delibere Corecom Lazio Delibera n. 17/10 e 49/10;

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;

CONSIDERATO QUANTO SEGUE

1. La posizione dell’istante

L’istante ha lamentato fatturazioni non giustificate ed interruzioni del servizio nei confronti della Società Vodafone Italia X, per brevità, nel prosieguo del presente atto individuata come Vodafone. In particolare, nell’istanza introduttiva del procedimento e nel corso dell’audizione, l’istante ha dichiarato quanto segue:

- di avere sottoscritto con un agente Vodafone un contratto denominato “soluzione ufficio” ad un costo di euro 39,00 mensili + IVA ed un contratto per un’utenza mobile XXXXXXX637 ad un costo di euro 37,52 + IVA per un totale mensile di euro 76,52 + IVA e bimestrale di euro 186,71 IVA compresa;
- che Vodafone ha emesso fatture per un ammontare superiore;



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

- che nonostante i pagamenti delle somme non contestate ed i reclami presentati Vodafone ha più volte sospeso il servizio ed ha continuato a fatturare importi superiori a quanto contrattualmente previsto.

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

- a) che venga imposto a Vodafone il rispetto degli obblighi contrattuali ovvero di applicare la tariffa concordata di euro 186,71 a bimestre;
- b) la condanna di Vodafone al pagamento di un indennizzo in misura di euro 1.000,00 per ogni giorno di interruzione del servizio, per un totale di euro 5.000,00;
- c) la restituzione delle somme che l'istante ha pagato in eccedenza rispetto al costo pattuito di euro 186,71 a bimestre.

2. La posizione dell'operatore

L'operatore Vodafone contesta la carenza di prove a sostegno dell'effettiva sussistenza di responsabilità in relazione all'asserita presenza di difformità contrattuali. Ribadisce la correttezza dell'operato gestionale di Vodafone che ha applicato i costi pattuiti ed ha inviato all'istante una missiva proponendo, a mero titolo di fidelizzazione, uno sconto connettività 50% di 2 mesi. Contesta altresì l'entità dell'indennizzo richiesto in quanto non rientrante nelle previsioni della normativa AGCOM.

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 attiene la richiesta di imporre a Vodafone il rispetto degli obblighi contrattuali, la stessa non può essere accolta. Tale richiesta esula infatti dal contenuto vincolato della pronuncia di definizione. Al riguardo occorre richiamare quanto previsto dall'articolo 19, comma 4, della delibera Agcom n. 173/07/CONS ai sensi del quale "l'autorità, con il provvedimento che definisce la controversia, ove riscontri la fondatezza dell'istanza, può condannare l'operatore ad effettuare rimborsi di somme



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

risultate non dovute o al pagamento di indennizzi nei casi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, nonché nei casi individuati dalle disposizioni normative o da delibere dell’Autorità”. Tale disposizione, unitamente alle indicazioni fornite dalla delibera Agcom n. 529/09/CONS, delimita e circoscrive il contenuto della pronuncia di definizione, da intendere come vincolato all’esclusiva possibilità per il Corecom di condannare l’operatore al rimborso (o allo storno) di somme non dovute e alla liquidazione di indennizzi (cfr. Delibera Corecom E.R. 23/12).

- b) Per quanto concerne la richiesta di indennizzo per sospensione del servizio, la stessa viene accolta. Nella propria memoria la parte istante dichiara di avere subito l’interruzione del servizio in 5 giornate (18 giugno, 15 luglio, 21, 22 e 23 dicembre 2015), come da reclami in atti. Sul punto l’operatore non ha avanzato alcuna replica limitandosi a contestare genericamente le dichiarazioni dell’istante. Secondo il principio ordinamentale di cui all’articolo 115, comma 1, c.p.c., qualora l’operatore ometta di svolgere attività deduttiva e difensiva, con conseguente implicita acquiescenza e accettazione rispetto alle deduzioni, alle produzioni e alle contestazioni formulate dal ricorrente in ordine alla fattispecie controversa, deve affermarsi la responsabilità contrattuale dell’operatore secondo le regole ordinarie di cui all’articolo 1218 c.c. (cfr . Corecom Lombardia Delibera n. 29/12 e Corecom Lombardia Determinazione n. 6/12). L’indennizzo viene calcolato ai sensi del combinato disposto degli artt. 4 comma 1 e 12 comma 2 del Regolamento indennizzi e così quantificato : euro 7,50 x 3 (telefono fisso + mobile+ internet) x 2 (utenza business) x 5 (giorni di interruzione) = euro 225,00.
- c) Per quanto concerne la richiesta di restituzione degli importi pagati in eccedenza rispetto al costo pattuito, la stessa viene accolta. La parte istante ha prodotto un contratto da cui risulta un prezzo mensile per “soluzione ufficio” di 39,00 euro mensili, un altro servizio a un costo di euro 37,52 + IVA ed un totale complessivo mensile di euro 76,52 + IVA. Il primo reclamo recante contestazione circa la tariffa applicata dall’operatore è stato inviato via telefax il 10/10/2014 (con allegato il relativo rapporto di trasmissione); successivi reclami allegati dalla parte istante recano le date del 31 marzo 2015, 10 aprile 2015, 14 maggio 2015 (inviati via mail e per raccomandata). Parte



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

istante ha altresì provveduto al pagamento parziale di fatture corrispondenti agli importi contrattualmente concordati. L'unica documentazione allegata dall'operatore Vodafone al riguardo è una comunicazione datata 18 agosto 2015 indirizzata all'istante in cui viene proposto uno sconto connettività del 50% per due mesi, senza fornire puntuale risposta ai reclami. L'operatore inoltre nella propria memoria, per confermare la propria correttezza gestionale, genericamente afferma che i costi pattuiti sono quelli evidenziati nelle fatture allegate. Secondo un orientamento giurisprudenziale ormai consolidato, "... 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. 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, altrimenti l'utente ha diritto allo storno delle fatture e/o al rimborso degli importi eventualmente versati". (cfr. Corecom Lazio Delibera n. 17/10 Corecom Lazio Delibera n. 49/10). Si dispone quindi il rimborso degli importi pagati in eccedenza dalla parte istante relativamente alle fatture riferite al periodo a far data dal 10/10/2014 e/o - dalla medesima data- lo storno dell'eventuale insoluto sempre riferito agli importi fatturati in eccedenza rispetto alla pattuizione contrattuale fino all'ultima fattura contestata cioè la n. AF18682813 del 24/12/2015.

Per questi motivi, attestata la regolarità amministrativa del presente atto;

DETERMINA 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:



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

- I. euro 225,00 (duecentoventicinque/00) a titolo di indennizzo per la interruzione del servizio per 5 giorni (euro 7,50 x 3 (telefono fisso + mobile+ internet) x 2 (utenza business) x 5 (giorni di interruzione).
3. La società Vodafone Italia X è tenuta, a rimborsare a parte istante gli importi pagati in eccedenza relativamente alle fatture riferite al periodo a far data dal 10/10/2014 e/o - dalla medesima data- a stornare l'eventuale insoluto riferito agli importi fatturati in eccedenza rispetto alla pattuizione contrattuale fino all'ultima fattura contestata cioè la n. AF18682813 del 24/12/2015.
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

La Responsabile del Servizio

Dott.ssa Rita Filippini



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