

Protocollo: vedi *segnatura.XML*

TITOLO	2015.1.10.4.1
	2018.1.10.21.106
LEGISLATURA	X

Il giorno 24 gennaio 2019 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
MARIA GIOVANNA ADDARIO	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 Delibere Agcom n. 51/10/CIR, n. 143/10/CIR e n. 98/11/CIR;

Viste le Delibere Corecom Lazio, n. 51/10, Corecom Friuli Venezia-Giulia n. 104/10 e Corecom Umbria Delibera n. 34/2012;

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



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

dell’Autorità per le garanzie nelle Comunicazioni, dal Presidente delle Regione Emilia - Romagna, dalla Presidente del Comitato regionale per comunicazioni Emilia - Romagna”

Visti gli atti del procedimento;

Viste la relazione e la proposta di decisione della Responsabile del Servizio dr.ssa Rita Filippini. (NP.2019.198);

Udita l’illustrazione svolta nella seduta del 24 gennaio 2019;

CONSIDERATO QUANTO SEGUE

1. La posizione dell’istante

L’utente avanzava richiesta di conciliazione in relazione a due diverse posizioni individuate rispettivamente dal codice cliente n. 7.1398011 e n. 7.1001776. A seguito dell’udienza di conciliazione, tenutasi in data 14/11/2017 nei confronti di Vodafone Italia X (di seguito, Vodafone), veniva trovato un accordo relativo alla posizione individuata dal codice cliente n. 7.1001776.

Relativamente alla posizione del codice cliente n. 7.1398011 l’utente ha presentato istanza di definizione prot. AL/2018/0007115 del 30/01/2018 lamentando quanto segue.

1. Nel gennaio 2016 riceveva da Vodafone una proposta di contratto “Prima Classe” dedicata alle aziende avete le seguenti caratteristiche: Piano Relax L: 24SIM x 39,90 Euro/mese – scontistica = Totale netto 538,20 Euro/mese.
2. Successivamente:
 - a) Il 22/02/2016 il legale rappresentante della ONLUS sottoscriveva un contratto per 25 SIM alle condizioni di cui alla proposta Vodafone del gennaio 2016.
 - b) Successivamente risultano sottoscritti altri contratti per la fornitura di ulteriori SIM alle medesime condizioni ma, in questi contratti, le sottoscrizioni sono palesemente falsificate. L’istante preciserà poi che solo grazie alla documentazione prodotta dall’operatore in allegato alla propria memoria, verrà a conoscere esattamente che le sottoscrizioni, contestate prima genericamente, sono avvenute precisamente:
 - in data 15/04/2016 per 1 SIM;



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

- in data 13/06/2016 per 10 SIM;
 - in data 06/10/2016 per 3 SIM;
 - in data 10/01/2017 per 5 SIM.
- c) In relazione a tali attivazioni l'istante formulava all'operatore una serie di richieste e precisamente:
- in data 24/04/2016 chiedeva "la sospensione per non utilizzo" di 7 SIM identificate con il relativo numero,
 - in data 30/01/2017 chiedeva la "disdetta con effetto immediato" di 11 SIM identificate con il relativo numero,
 - in data 27/06/2017 chiedeva la "cessazione immediata delle utenze mai richieste" ed elencava 21 SIM identificate con il relativo numero.
- d) Il 22/06/2017 sporgeva formale reclamo in relazione all'intera vicenda evidenziando come dovessero ritenersi come non richieste tutte le numerazioni ulteriori rispetto alle 25 attivate con il contratto del 22/02/2016 e chiedendo la cessazione di tutte quelle oggetto delle successive attivazioni.
- e) Ciò nonostante, la fatturazione di Vodafone continuava ad essere relativa ad un totale di 46 SIM che l'istante, in relazione alla natura della propria attività, ha continuato a pagare per evitare interruzioni del servizio fino al momento in cui è passato ad altro operatore per le 25 SIM che aveva richieste e al recesso per le restanti.

In base a tali premesse, in sede di GU14 l'utente ha richiesto:

- a) le copie in originale di tutte le attivazioni fatte e presumibilmente sottoscritte da Formula Solidale nell'arco del periodo di contratto;
- b) copia del consenso informato presumibilmente detenuto da Vodafone per tutti i servizi a pagamento e gli SMS interattivi fatturati da Vodafone e disconosciuti da Formula solidale;
- c) copia delle risposte di Vodafone ai reclami;
- d) la restituzione di tutti gli importi eccedenti i 1.313,20 Euro (IVA inclusa) a bimestre dovuti, come da offerta, per un totale di Euro 12.965,61;
- e) indennizzo per mancata notifica del cambio delle condizioni contrattuali unilaterale;



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

- f) indennizzo per mancata evasione dei reclami, quantificato in Euro 600,00;
- g) indennizzo per l'attivazione di n. 22 SIM non richieste e di cui si è pagato il canone, pretendendo anche l'applicazione di penali;
- h) indennizzi per mancata disattivazione delle SIM non richieste;
- i) indennizzi per la mancata applicazione degli sconti concordati.

2. La posizione dell'operatore Vodafone

L'operatore Vodafone Italia, con propria memoria difensiva, in via preliminare eccepisce l'inammissibilità e l'improcedibilità delle richieste formulate in sede di definizione che non coincidano con quelle avanzate nell'istanza di conciliazione.

Nel merito, contesta l'assoluta infondatezza delle pretese attoree in quanto nessuna anomalia è stata riscontrata nell'applicazione della proposta di abbonamento sottoscritta dall'utente.

Vodafone rileva come l'utente abbia inviato l'autocertificazione di disconoscimento, delle 22 SIM contestate, unicamente in data 17/10/2017, ciò 20 mesi dopo l'attivazione del contratto.

Tale disconoscimento, secondo l'operatore, deve essere ritenuto tardivo. L'operatore evidenzia, infatti, come l'utente abbia provveduto, sino al giugno 2017, a pagare regolarmente le fatture bimestrali (con le indicazioni specifiche delle utenze in uso), di fatto accettando le medesime per *facta concludentia*.

In merito all'asserita illegittima fatturazione, Vodafone rileva come nessun reclamo formale scritto, avente i requisiti previsti dalle condizioni Generali del Contratto, risulti essere pervenuto dall'utente in pendenza del rapporto contrattuale. L'utente ha infatti l'onere di presentare reclamo per addebiti non riconosciuti entro 45 giorni dal ricevimento della fattura, al fine di permettere all'operatore i dovuti controlli.

Vodafone precisa che la decisione assunta dall'istante di interrompere il pagamento delle fatture AH12610734, AH16289489, AH19995119 e AI02350890 è illegittima ed arbitraria, in quanto contenenti voci non contestate ed in cui era registrato un ingente traffico telefonico.

Vodafone ritiene che quanto affermato dall'istante non sia supportato da alcun riferimento relativo alla violazione di norme contrattuali specifiche, o alla violazione della Carta dei servizi o delle delibere AGCOM.



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'operatore contesta le asserzioni dell'utente poiché conferma di aver compiuto quanto di spettanza in relazione all'erogazione dei servizi, avendo altresì lavorato le disdette inviate dall'utente con conseguente disattivazione delle utenze oggetto delle stesse.

Sotto il profilo amministrativo e contabile viene precisato che l'utente è attualmente disattivo e risulta essere presente un insoluto di Euro 11.480,18.

Chiede pertanto l'integrale rigetto delle domande dell'istante.

3. La replica dell'istante

L'istante precisa di non aver potuto depositare una denuncia penale nei confronti di Vodafone e nei confronti dell'Agente in quanto non disponeva del materiale probatorio necessario.

Per quanto riguarda il disconoscimento delle SIM l'istante contesta quanto sostenuto dall'operatore ribadendo che delle stesse era stata richiesta la disattivazione già in data 25 aprile 2016, rinnovata il 30 gennaio 2017 e 27 giugno 2017.

Vodafone omette di precisare che dalla disdetta del 25 aprile 2016 le SIM sono state fatturate sino al novembre 2017. La loro disattivazione è avvenuta con svariati mesi di ritardo, con conseguenti canoni e penali pretesi, che vanno a creare il "debito presunto" dell'istante.

In fine l'istante precisa di essere un cliente "prima classe" (come specificato nell'offerta di contratto), i quali possono beneficiare di servizi dedicati e speciali. Nella specie, a detta tipologia di clienti, è data la possibilità di poter inoltrare il reclamo formale con strumenti privilegiati, quali il fax le e-mail o via telefono.

4. La replica dell'operatore Vodafone

Vodafone rileva l'assenza di una specifica denuncia di disconoscimento in merito alle utenze asseritamente mai richieste. Tale circostanza implica che le questioni attinenti all'autenticità della firma non potranno essere discusse e valutate in sede di definizione poiché dovranno essere oggetto di separato giudizio penale.

5. La contro replica dell'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

L'istante, in merito alla mancata denuncia penale, precisa che solamente con l'acquisizione dei nuovi contratti, depositati da Vodafone con la memoria difensiva, si è entrati in possesso degli elementi probatori necessari per poter procedere con il deposito della denuncia penale nei confronti dell'Agente e di Vodafone.

6. Motivazione della decisione

Le richieste preliminari di Vodafone, relativamente alle eccezioni di inammissibilità e improcedibilità, non meritano accoglimento. Si evidenzia al proposito quanto disposto dal § III.1.2. delle Linee guida per cui si deve "verificare che l'oggetto della richiesta di definizione sia lo stesso già sottoposto al tentativo di conciliazione il che non deve significare che le istanze presentate in sede conciliativa e in sede di definizione debbano essere identiche ma che la questione in discussione sia la medesima".

Pertanto, dato la sostanziale omogeneità delle richieste formulate nel modulo UG rispetto a quelle contenute nel modulo GU14, esse possono essere senz'altro esaminate.

Tanto premesso, alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte possono essere parzialmente accolte come di seguito indicato.

a) Per quanto attiene alle richieste sub a), b) e c) di produzione documentale si rileva come ai sensi dell'art. 19, comma 4, l'Autorità, con il provvedimento che definisce la controversia, ove riscontri la fondatezza dell'istanza, può unicamente condannare l'operatore ad effettuare rimborsi di somme 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.

Ne consegue che la richiesta in esame, in quanto connessa ad un obbligo di *facere*, resta estranea alla cognizione del Corecom e va pertanto respinta.

b) Per quanto attiene alle richieste sub d) di storno di somme non dovute in relazione ad attivazioni di SIM richieste con firme di cui viene disconosciuta l'autenticità, occorre evidenziare come, in caso di contestazione dell'utente circa l'indebita attivazione di servizi, l'operatore sia tenuto a dimostrare di aver ricevuto una richiesta dell'utente idonea a



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

determinare l'attivazione contestata (v. in tal senso Corecom Lazio, delibera n. 51/10, Corecom Friuli Venezia-Giulia Delibera 104/10, Corecom Umbria Delibera n. 34/2012). Nel caso di specie, come visto, l'operatore ha fornito prova di aver ricevuto una richiesta di attivazione da parte (almeno in apparenza) dell'utente depositando in giudizio la relativa documentazione.

Peraltro, dalla documentazione depositata dall'istante non risulta che il firmatario abbia disconosciuto formalmente la propria sottoscrizione mediante denuncia all'Autorità pubblica. In tal senso si ritiene utile richiamare la delibera Agcom n. 51/10/CIR, secondo la quale: "Deve affermarsi l'incompetenza di questa Autorità in materia di verifica dell'autenticità della firma, in quanto il disconoscimento c.d. di autenticità, avente per oggetto la verità e la genuinità di una scrittura o sottoscrizione su di essa apposta, è disciplinata dagli artt. 214 e 215 c.p.c. e demandato all'Autorità giudiziaria ordinaria (Cass. Sent. 22/01/2004 n. 935)".

Conseguentemente, pur essendo precluso a questo Corecom ogni accertamento in merito all'esistenza o meno del vincolo contrattuale dedotto in contestazione, non può non rilevarsi che l'istante in più occasioni e sin dalla prima fatturazione (il contratto è di fine febbraio 2016 e il prima segnalazione dell'utente è del 24 aprile 2016) ha chiesto all'operatore di "sospendere" / "disdire" / "cessare" le utenze di cui ad esso non risultava di essere titolare e che, rispetto ad esse, l'operatore non ha fornito prova di avere assicurato un adeguato riscontro. Sul punto, premesso che l'esposizione dei fatti fornita dall'istante risulta piuttosto confusa e in alcune parti contraddittoria, va osservato che:

- il fatto che l'istante abbia inizialmente continuato a pagare integralmente le fatture inviate dall'operatore non può essere ritenuto sintomo di accettazione "per fatto concludente" avendo l'utente chiarito che ciò è avvenuto per timore che la sospensione del pagamento delle somme contestate comportasse il blocco anche delle 25 SIM effettivamente utilizzate per i propri fini aziendali;
- il fatto che l'istante non abbia agito avanti all'Autorità giudiziaria per il disconoscimento di autenticità della firma è ragionevolmente giustificato dalla circostanza che esso è venuto in possesso della documentazione relativa ai contratti



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

successivi a quello del 22/02/2016 solo a seguito del deposito in atti della relativa copia da parte di Vodafone in allegato alla propria memoria difensiva del 10/05/2018.

In relazione alla richiesta in esame, dunque, l'istante ha diritto allo storno completo (ivi compreso quanto pagato a titolo di penale per recesso anticipato) di tutte le somme fatturate da Vodafone per le numerazioni che non corrispondono a quelle ricomprese nel contratto del 22/02/2016, contestate con comunicazione all'operatore di cui ha fornito la prova dell'avvenuta ricezione (ovvero il fax del 25/04/2016 e la Racc. A/R del 27/06/2017) sino alla effettiva loro migrazione verso altro operatore/cessazione per recesso. Tanto premesso, si deve rilevare che molte numerazioni delle quali l'istante chiede la cessazione "per non utilizzo" (fax del 25/04/2016) ovvero perché "mai richieste" (Racc. A/R del 27/06/2017) risultano invero comprese tra le numerazioni indicate nel contratto del 22/02/2016 del quale non viene contestata la genuinità della sottoscrizione: rispetto ad esse pertanto non si può dar luogo ad alcuno storno in quanto si devono ritenere regolarmente attivate. Pertanto, dall'incrocio delle numerazioni indicate nei suddetti reclami con quelle presenti nel contratto del 22/02/2016, risulta che l'istante ha diritto allo storno in parola:

b.1. dal 25/04/2016 per la numerazione: 366.XXXX359;

b.2. dal 27/06/2017 per le numerazioni: 342.XXXX419; 342.XXXX003; 342.XXXX888; 344.XXXX198; 340.XXXX532; 340.XXXX356; 340.XXXX983; 340.XXXX244.

Nella fattispecie, infatti, non si ritiene applicabile il termine di "efficacia del recesso" di 30 giorni previsto dall'art. 20 delle Condizioni di contratto Vodafone per i servizi mobili in abbonamento, in quanto trattasi di utenze che si presuppone non richieste dall'istante e le quali, dunque, non avrebbero mai dovuto essere attivate.

- c) Quanto alla richiesta sub i) di indennizzo per la mancata applicazione degli sconti concordati essa non può essere accolta in quanto il Regolamento non prevede una voce di indennizzo per la mancata applicazione della scontistica pattuita. Nel caso di specie, tuttavia, risulta la difformità tra le condizioni pattuite e quelle applicate rispetto alla quale deve riconoscersi la responsabilità dell'operatore, con conseguente "diritto dell'utente al rimborso o allo storno degli importi fatturati in eccedenza rispetto a quanto contrattualmente pattuito"



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

(Agcom Delibera n. 143/10/CIR) “in mancanza di elementi atti a smentire le deduzioni dell’utente” (Agcom Delibera n. n. 98/11/CIR).

Sul punto l’operare si è limitato a fornire giustificazioni del tutto generiche e che non consentono ritenere provato il corretto adempimento delle obbligazioni contrattualmente assunte nei confronti dell’utente. L’istante, pertanto, ha senz’altro diritto a vedersi applicate le condizioni contrattuali indicata nel contratto del 22/02/2016 corrispondenti alla tariffa (Zero Relax L) e alla scontistica particolare ivi indicata (gettone 10 € MNP), ottenendo dall’operatore lo storno rispetto a quanto eventualmente fatturato in eccesso.

- d) La richiesta sub f) di indennizzo per mancato riscontro a reclamo deve essere parzialmente accolta. Infatti, considerato che i due reclami non riscontrati sono riconducibili al medesimo disservizio e che tra il giorno del primo reclamo (25/04/2016) e l’udienza di conciliazione (14/11/2017), tenendo conto dei 45 giorni previsti dalle Condizioni Generali di contratto per il loro esame, sono trascorsi 523 giorni, ai sensi dell’art. 11 del Regolamento Indennizzi, deve essere riconosciuto l’indennizzo nella misura massima di Euro 300,00.
- e) Le richieste di indennizzo sub g) per l’attivazione di 22 SIM non richieste e sub h) di indennizzo per la mancata disattivazione delle stesse si ritengono già soddisfatte dal riconoscimento dello storno sub b).
- f) La richiesta sub e) di indennizzo per mancata notifica del cambio delle condizioni contrattuali non può essere accolta in quanto non risulta essere stata oggetto di reclamo valido e, in ogni caso, il Regolamento Indennizzi approvato con delibera AGCOM n. 73/11/CONS non prevede alcun indennizzo in relazione a tale circostanza.

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. Accoglie parzialmente l’istanza di XXX nei confronti della società Vodafone Italia X per le motivazioni di cui in premessa. Pertanto, la società Vodafone Italia X è tenuta:
 - l) al pagamento di Euro 300 (trecento/00) a titolo di indennizzo per mancata risposta a reclami perdurante da oltre 300 giorni;



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

II) allo storno completo (ivi compreso quanto pagato a titolo di penale per recesso anticipato) di tutte le somme fatturare per le numerazioni, che non corrispondono a quelle ricomprese nel contratto del 22/02/2016, contestate con comunicazione all'operare di cui abbia fornito la prova dell'avvenuta ricezione e, pertanto:

- II.1. dal 25/04/2016 per la numerazione: 366.XXXX359;

- II.2. dal 27/06/2017 per le numerazioni: 342.XXXX419; 342.XXXX003; 342.XXXX888; 344.XXXX198; 340.XXXX532; 340.XXXX.356; 340.XXXX983; 340.XXXX244.

III) al ricalcolo delle fatture emesse e non oggetto di storno secondo la tariffa e la scontistica particolare indicata nel contratto del 22/02/2016 e allo storno/rimborso di quanto eventualmente fatturato in eccesso.

2. La società Vodafone X è tenuta 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 - PEC corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it

WEB www.assemblea.emr.it/corecom