

Protocollo: vedi *segnatura.XML*

TITOLO	2015.1.10.4
	2018.1.10.21.127
LEGISLATURA	X

Il giorno 22 febbraio 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*";

Vista la Legge 2 aprile 2007, n. 40;

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";

Vista la delibera Agcom n. 276/13/CONS, del 11 aprile 2013, recante "*Linee guida in materia di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche*", di seguito "Linee guida";

Viste le delibere Agcom nn. 179/03/CSP, 69/11/CIR, 100/12/CIR, 113/12/CIR, 498/16/CONS, 43/17/CIR e la determina direttoriale AGCOM n. 38/17/DTC;

Viste le delibere Corecom Lazio n. 51/10, Corecom FVG n. 104/10, Corecom Umbria n. 34/2012, Corecom Lombardia n. 7/12, Corecom E.R. nn. 15/10, 1/11, 8/11, 4/12 e 7/17;



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

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 regionale per le Comunicazioni sottoscritta in data 28 dicembre 2017 dal Presidente della Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, dal Presidente delle Regione Emilia-Romagna, dalla Presidente del Comitato regionale per le 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.2019.475);

Udita l'illustrazione svolta nella seduta del 22 febbraio 2019;

CONSIDERATO QUANTO SEGUE

1. La posizione dell'istante

A seguito dell'udienza di conciliazione, tenutasi in data 20/01/2018, l'istante ha presentato, nei confronti di Vodafone X (di seguito, Vodafone), istanza di definizione (prot. AL/2018/9154 del 05/02/2018), ove lamenta fatturazioni non giustificate e attivazione di servizi non richiesti, ed in particolare dichiara:

-di aver sottoscritto nel 2013 con Vodafone un contratto business piano relax completo su mobile e relax tablet e internet go attivi sulle sim dati;

-che fin da subito le fatture risultavano superiori a quanto preventivato e non arrivavano in formato cartaceo e che, nonostante le numerose chiamate al centro assistenza, non veniva risolto il problema né riusciva a collegarsi al proprio profilo per verificare l'ammontare e il dettaglio degli addebiti;

- che nel gennaio 2016 aderiva ad un'ulteriore offerta di Vodafone che prevedeva l'acquisto di un iPhone 6S dal valore di euro 700,00 cui abbinare un Piano relax completo per 30 mesi, 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

anticipo di 199,00 euro e addebito su conto corrente di euro 40,77 bimestrali, per cui ha già pagato l'anticipo oltre all'importo di euro e 81,44 per le rate fino a marzo 2016;

- che il 21.06.2016 e il 22.04.2016 si vedeva addebitare sul conto corrente rispettivamente l'importo di euro 1.091,12 e di euro 314,47, di cui non riceveva fattura;

- di aver presentato reclamo scritto in data 27.07.2016, cui l'operatore rispondeva, annullando un addebito di 537,77 + iva già precedentemente addebitato, senza nulla spiegare in merito ai suddetti addebiti contestati;

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

- a) rimborso delle opzioni legate al piano relax mai richieste extra giga a 4.10 euro al mese e relax super internet a 4.10 euro al mese dal 18.09.2013;
- b) indennizzo per attivazioni servizi non richiesti dal 18.09.2013 per utenza business;
- c) storno/rimborso dei costi non dovuti;
- d) restituzione della somma complessiva di euro 1.405,59;
- e) indennizzo per tutti i disagi subiti e le errate informazioni;
- f) spese di procedura.

2. La posizione dell'operatore

Vodafone, con memoria AL/2018/28730 del 08/05/2018, eccepisce preliminarmente l'inammissibilità e l'improcedibilità, per mancato rispetto dell'obbligo preventivo di esperimento del tentativo di conciliazione di eventuali richieste formulate nel formulario GU14 che non siano coincidenti con quelle avanzate nell'istanza di conciliazione.

In merito alla ricostruzione dei fatti e alle richieste dell'istante, che lamenta l'illegittima fatturazione in quanto non conforme alle condizioni contrattuali pattuite, Vodafone evidenzia l'infondatezza delle richieste, non essendo stata riscontrata alcuna anomalia nell'applicazione della proposta di abbonamento sottoscritta.

Precisa che l'istante, già utente Vodafone con il "Piano completo Relax", a gennaio 2016 ha aderito a un'ulteriore proposta avente ad oggetto la fornitura di un terminale I phone 6S 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

nuovo vincolo contrattuale, che ha interrotto in data 30.05.2016 per migrazione ad altro operatore.

Chiarisce di aver di conseguenza addebitato i costi di recesso anticipato pari ad euro 700,00 nella fattura xxx009, specificando di aver annullato l'addebito presente nella fattura xxx062 poiché già presente nella prima suddetta fattura, dandone comunicazione all'utente con missiva del 04.08.2016.

3. Motivazione della decisione

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

In via preliminare, conformemente a quanto previsto da Agcom (si veda ex multis delibera 43/17/CIR), deve ritenersi inammissibile, in quanto generica e di mero stile, l'eccezione formulata da Vodafone circa l'inammissibilità di qualsiasi richiesta dell'istante che non sia stata oggetto del preventivo obbligatorio tentativo di conciliazione. In caso di generica formulazione, dette eccezioni risultano, infatti, meramente dilatorie dei tempi di conclusione del procedimento e non meritano alcun accertamento d'ufficio.

a) Le richieste di cui ai punti a) e b) rispettivamente di rimborso e di indennizzo per utenza business a partire dal 18.09.2013 delle opzioni mai richieste extra giga a 4.10 euro al mese e relax super internet a 4.10 euro al mese sono da trattare congiuntamente e possono essere parzialmente accolte nei termini che seguono.

La delibera Agcom 179/03/CPS, All. A, art. 5, comma 5, stabilisce che gli operatori devono tenere indenni gli utenti dalle conseguenze economiche e pregiudizievoli derivanti dall'attivazione di linee, contratti, forniture di beni o servizi da essi non richiesti.

Richiamando l'art. 1, comma 1, lett. d) del Regolamento - che definisce il "reclamo" come "*l'istanza con cui l'utente si rivolge direttamente all'organismo di telecomunicazioni per segnalare un disservizio, ovvero una questione attinente l'oggetto, le modalità o i costi della prestazione erogata*"-, si ritiene, anzitutto, assolto, nel caso di specie, l'onere di parte istante di segnalazione della problematica al gestore (v. ex multis delibere Agcom n. 69/11/CIR, n. 100/12/CIR, n. 113/12/CIR), stante la mail di reclamo del 27.07.2016, depositata in atti, con cui



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'utente ha rivolto la richiesta in questione all'operatore, contestandogli di essersi visto addebitare fin da subito costi superiori a quanto pattuito nel 2013, senza ricevere le relative fatture cartacee e senza riuscire ad accedere al proprio profilo per controllare gli addebiti.

Dato atto che il contratto, fonte negoziale delle prestazioni in esame, non risulta depositato in atti, si considera, poi, che da costante orientamento Agcom, in ragione della natura contrattuale del rapporto di fornitura, incombe sull'operatore l'onere probatorio di aver computato i costi di cui alla propria fatturazione conformemente agli accordi negoziali (art. 1218 c.c., così come richiamato al punto III.4.2 delle Linee Guida Agcom). In caso di contestazione dell'utente circa l'indebita attivazione di servizi, l'operatore è tenuto a dimostrare di aver ricevuto una richiesta dell'utente idonea a determinare l'attivazione contestata (si vedano in tal senso Corecom Lazio, delibera n. 51/10, Corecom Friuli Venezia-Giulia Delibera 104/10, Corecom Umbria Delibera n. 34/2012).

Nel caso in esame, Vodafone non risulta aver adempiuto al suddetto onere probatorio, limitandosi a dichiarare in memoria di non aver riscontrato alcuna anomalia nell'applicazione della proposta di abbonamento sottoscritta. In mancanza di evidenza documentale delle condizioni economiche applicate per la fornitura dei servizi e della loro accettazione da parte dell'utente, e, tantomeno, del ricevimento di una richiesta dell'utente idonea a determinare l'attivazione contestata, i fatti dedotti dall'istante devono dunque ritenersi non fondatamente contestati da Vodafone (si veda conforme le delibera AGCOM 43/17/CIR).

Valutato, dunque, conformemente alla determina direttoriale Agcom n. 38/17/DTC, che gli operatori hanno l'obbligo, in presenza di una contestazione formale di conservare i dati di dettaglio del traffico per un periodo non superiore a sei mesi per procedere alle relative verifiche, stante il sopra richiamato reclamo del 27.07.2016, si ritiene di rimborsare/stornare gli importi addebitati relativi alle opzioni extra giga a 4.10 euro al mese e relax super internet a 4.10 euro al mese a partire dal 27.01.2016.

Non si ritiene, invece, accoglibile la relativa richiesta di indennizzo per attivazione di servizi non richiesti.



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

Dalla documentazione prodotta in atti, risulta, come suddetto, che l'istante ha presentato al gestore reclamo con contestuale richiesta dell'indennizzo in questione con mail del 27.07.2016. Considerando tale data come dies a quo per il calcolo dell'indennizzo e rilevando che a partire da essa non risulta alcun addebito riferito alle opzioni contestate, si ritiene di respingere la richiesta di indennizzo in questione.

b) Le richieste di cui al punto c) di rimborso/storno dei costi non dovuti e al punto d) di restituzione della somma complessiva di euro 1.405,59 sono da trattare congiuntamente e vanno parzialmente accolte nei termini di cui di seguito.

L'istante lamenta, in particolare, gli addebiti da parte dell'operatore di euro 314,47 del 22.04.2016 e di euro 1.091,12 del 21.06.2016, di cui dichiara di non conoscere il dettaglio non avendo ricevuto le relative fatture.

Il primo addebito contestato si riferisce alla fattura n. xxx039 del 2 aprile 2016 recante un importo totale di euro 314,47 da pagare entro il 22.04.2016, prodotta da parte istante.

Si osserva, anzitutto, che l'istanza reca una contestazione generica dell'addebito in questione senza specificare quale sia rispetto ad esso l'oggetto della doglianza. Si rileva, poi, che rispetto ad esso, non risulta alcuna contestazione di parte istante rivolta all'operatore. Richiamando quanto esposto al precedente punto a) in merito alla funzione del reclamo, non si ritiene assolto l'onere di segnalazione incombente sull'istante e si ritiene pertanto non accoglibile la richiesta di storno/rimborso dell'addebito di euro 314,47 del 22.04.2016.

L'addebito di euro 1.091,12 del 21.06.2016 risulta, invece, contestato dall'istante con mail del 27.07.2016. In quest'ultima e nell'istanza introduttiva del presente procedimento, egli dichiara di aver aderito nel gennaio del 2016 un'offerta Vodafone per l'acquisto di un I phone 6S dal valore di euro 700,00 abbinato ad un piano relax completo con permanenza minima di 30 mesi a fronte del pagamento di un anticipo di euro 199,00 e addebito su conto corrente di euro 40,77 bimestrali, evidenziando di aver già pagato oltre all'anticipo, l'importo di euro 81,44 per le rate fino a marzo.

Vodafone conferma la stipula del contratto e nulla replica rispetto a quanto asserito dall'istante come sopra riportato. Trova, pertanto, applicazione il principio di non contestazione di cui all'art.



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

115 c.p.c. per cui *“il giudice deve porre a fondamento della decisione (...) i fatti non specificamente contestati dalla parte costituita”* di cui sia l’Autorità che i Corecom fanno costante applicazione (si vedano ex multis delibere Corecom Lombardia n. 7/12 e Corecom E.R. nn. 15/10, 1/11, 8/11, 4/12 e 7/17).

Vodafone precisa poi, che l’istante in data 30.05.2016 è migrato ad altro operatore interrompendo il rapporto contrattuale dopo appena 4 mesi dalla sottoscrizione - circostanza su cui nulla viene replicato dall’istante - e di aver, pertanto, addebitato i costi per il recesso anticipato pari ad euro 700,00 nella fattura xxx009 del 1 giugno 2016 da pagare entro il 21.06.2016, che deposita agli atti. Dai dettagli della fattura in questione, che reca un importo totale di euro 1091,12, risulta l’addebito di euro 573,77 (esente iva) a titolo di *“recesso anticipato offerta rate”* oltre all’importo di euro 40,72 esente iva a titolo di *“addebito offerta telefono”*.

Le condizioni di adesione all’offerta smartphone, depositate agli atti, prevedono che in caso di recesso o disattivazione l’utente è tenuto al pagamento in unica soluzione dei restanti corrispettivi mensili e del corrispettivo di euro 700,00 per i piani relax completo (l’importo del pagamento non supererà il valore di mercato del bene al momento dell’acquisto).

Si osserva che l’operatore ha predisposto un’offerta commerciale secondo cui si impegna a sopportare l’onere economico costituito dal prezzo di mercato del terminale alla condizione che la durata del rapporto contrattuale sia pari ad almeno trenta mesi.

Conformemente a orientamento Agcom (si veda conforme delibera n. 498/16/CONS), nel caso in cui la durata sia inferiore per volontà dell’utente, quest’ultimo dovrà corrispondere le rate residue del terminale, ma non potrà sopportare l’onere di corrispondere un importo superiore al valore commerciale del terminale riferito al momento della sottoscrizione del contratto. Occorre considerare, infatti, che l’operazione economica prospettata dall’operatore è sostanzialmente costituita dall’ammortamento mensile del costo del terminale trasferito in proprietà all’utente e che tale ammortamento viene ritenuto operabile dalla compagnia telefonica in trenta mesi. Tanto premesso, la cessazione del rapporto contrattuale prima della scadenza della durata minima convenuta per volontà dell’utente, se implica la perdita da 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

di quest'ultimo del vantaggio economico di rateizzazione del pagamento e la conseguente corresponsione senza dilazione dell'intero prezzo del terminale acquistato, non può comportare altresì l'ulteriore svantaggio di dover pagare l'intero importo dei terminali senza tener conto di quanto già versato all'operatore né può ritenersi che quest'ultimo possa esigere, oltre al pagamento delle rate residue, il pagamento di ulteriori costi di recesso anticipato, laddove non risultino, come nel caso di specie, altrimenti giustificati.

Si ritiene pertanto di stornare/rimborsare sulla fattura n. xxx009 del 1 giugno 2016 il solo importo di euro 280,44 (pari ad euro 199,00 a titolo di anticipo + euro 81,44 a titolo di rateizzazione), che in corso di istruttoria è risultato già pagato a Vodafone dall'istante per l'acquisto del I phone 6S avente valore di euro 700,00 al momento della conclusione del contratto stipulato tra le parti nel gennaio 2016. Resta invece in capo all'istante il pagamento della restante parte di fattura.

Si ritiene inoltre di stornare /rimborsare gli eventuali costi riferiti alla sola offerta terminale (ossia riferita al I phone 6S) dalle fatture di successiva emissione a quella del 1 giugno 2016.

c) La richiesta di cui al punto e) di indennizzo per tutti i disagi subiti e le errate informazioni, conformemente all'orientamento di questo Corecom (si veda delibera n. 100/2017), non può essere accolta peccando di evidente indeterminatezza e genericità.

d) Si ritiene, infine, di riconoscere, ai sensi dell'articolo 19, comma 6, del Regolamento e, considerato il parziale accoglimento dell'istanza, alla luce delle Linee guida (punto III.5), l'importo pari ad Euro 50,00 a titolo di spese di procedura.

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 di Vodafone Italia X per le motivazioni di cui in premessa.
2. Vodafone Italia X oltre al pagamento in favore dell'istante delle spese di procedura pari ad euro 50,00, è tenuta allo storno/rimborso:



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

- degli importi addebitati sulle fatture emesse a partire dal 27.01.2016 a titolo di corrispettivo per le opzioni extra giga a 4.10 euro al mese e relax super internet a 4.10 euro al mese;
- dell'importo di euro 280,44 sulla fattura n. xxx009 del 01 giugno 2016 nonché degli eventuali importi addebitati sulle fatture di successiva emissione a titolo di pagamento del I phone 6S oggetto del contratto stipulato nel gennaio 2016.

3. Vodafone Italia X è tenuta, infine, 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