

Protocollo: vedi *segnatura.XML*

TITOLO	2015.1.10.4
	2017.1.10.21.579
LEGISLATURA	X

Il giorno 11 marzo 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](mailto:corecom@regione.emilia-romagna.it) - PEC [corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it](mailto:corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it)

WEB [www.assemblea.emr.it/corecom](http://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";

Vista le delibere Corecom E.R. 64/2017, 48/2018 e la determina 11/2017; le delibere Agcom n. 69/11/CIR e n. 100/12/CIR;

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"



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.7628

email [corecom@regione.emilia-romagna.it](mailto:corecom@regione.emilia-romagna.it) - PEC [corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it](mailto:corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it)

WEB [www.assemblea.emr.it/corecom](http://www.assemblea.emr.it/corecom)

Visti gli atti del procedimento;

Viste la relazione e la proposta di decisione della Responsabile del Servizio dr.ssa Rita Filippini (NP.2019.611);

Udita l'illustrazione svolta nella seduta del 11 marzo 2019;

CONSIDERATO QUANTO SEGUE

### **1. La posizione dell'istante**

A seguito dell'udienza di conciliazione, tenutasi in data 31/08/2017, l'utente ha presentato istanza di definizione in data 28/11/2017 (Prot AL/2017/62106).

L'istante ha lamentato fatturazioni non giustificate e modifiche contrattuali nei confronti della Società Vodafone Italia X che, per brevità, nel prosieguo del presente atto viene denominata Vodafone. In particolare, nell'istanza introduttiva del procedimento e nel corso dello stesso e con memoria Prot. AL/2018/15891 del 07/03/2018 l'istante ha dichiarato quanto segue:

- a seguito della attivazione del contratto sono state emesse fatture con addebiti superiori a quanto concordato (fatture nn. AH01783593, AH05350156 e AH08961181);
- è stata effettuata una modifica unilaterale delle condizioni contrattuali da parte di Vodafone;
- Internet ha evidenziato malfunzionamenti con velocità di navigazione sotto soglia garantita;
- si sono verificati problemi di ricezione sia in entrata che in uscita;
- sono stati avanzati reclami ai quali non si è avuta risposta;
- a seguito di recesso è proseguita la fatturazione e sono stati addebitati costi di recesso non dovuti (fatture nn. AH05350156, AH08961181 e AH01783593).

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



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.7628

email [corecom@regione.emilia-romagna.it](mailto:corecom@regione.emilia-romagna.it) - PEC [corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it](mailto:corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it)

WEB [www.assemblea.emr.it/corecom](http://www.assemblea.emr.it/corecom)

- a) chiusura del contratto con codice cliente n. 6.966375;
- b) storno della posizione debitoria esistente;
- c) rimborso di quanto pagato e non dovuto;
- d) liquidazione di indennizzi in genere;
- e) ritiro di ogni eventuale pratica di recupero del credito a cura e spese del gestore.

## 2. La posizione dell'operatore

L'operatore Vodafone, con memoria prot. AL/2018/15414 del 5/3/2018 ribadisce la correttezza del proprio operato gestionale. Parte istante non ha contestato le fatture nel termine di 45 giorni previsti dalle condizioni generali di contratto né parimenti ha presentato reclami relativi a disservizi. Vodafone afferma inoltre che la decisione dell'utente di interrompere del tutto il pagamento delle fatture emesse da marzo 2017 è illegittima ed arbitraria, essendo del tutto evidente che la contestazione di alcune voci non poteva comunque giustificare l'integrale omesso pagamento dei documenti contabili emessi dal gestore, nei quali erano comprese voci non contestate ed in cui era registrato ingente traffico telefonico. Vodafone comunica infine che l'utente è disattivo e risulta essere presente un insoluto di euro 2.905,38.

## 3. 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 sub a) di chiusura del contratto con codice cliente n. 6.966375, la stessa non può trovare accoglimento in quanto volta ad ottenere un "facere" che esula dal contenuto normativamente vincolato delle pronunce di definizione del Corecom. Il Corecom, infatti, può solamente condannare gli operatori al rimborso o allo storno di somme non dovute e alla liquidazione di indennizzi (sulla base di quanto previsto dall'articolo 19, comma 4, Delibera Agcom 173/07/CONS). Per quanto riguarda la richiesta di chiusura del contratto si rileva



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.7628

email [corecom@regione.emilia-romagna.it](mailto:corecom@regione.emilia-romagna.it) - PEC [corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it](mailto:corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it)

WEB [www.assemblea.emr.it/corecom](http://www.assemblea.emr.it/corecom)

peraltro dalla memoria dell'operatore che l'istante è disattivo. Le richieste vengono respinte.

- a) Per quanto attiene le richieste sub b) di storno della posizione debitoria e sub c) di rimborso di quanto pagato e non dovuto, sub e) di ritiro di ogni eventuale pratica di recupero del credito a cura e spese del gestore, le stesse possono trovare parziale accoglimento. Parte istante dichiara in memoria (e produce alcune fatture) che oltre alla mancata applicazione delle condizioni contrattuali, Vodafone ha addebitato costi relativi a "traffico extra – non incluso e servizi a sovrapprezzo" non richiesti. Inoltre vengono lamentati numerosi disservizi, fatturazione post recesso ed applicazione di costi a titolo di "recesso anticipato e/o risoluzione anticipata e/o altri importi e/o addebito costi di attivazione e/o altri importi". Per quanto riguarda la contestazione circa l'applicazione di tariffe difformi, l'attivazione di servizi non richiesti e malfunzionamenti, parte istante produce una sola nota del 13/2/2017, ricevuta dal gestore il 15/02/2017, di contestazione della fattura AH01783593 del 2/2/2017 in cui contestualmente viene comunicata la disdetta di tutte le utenze. Non risulta pertanto che l'istante abbia mai contestato, prima del 13/02/2017, le fatture oggetto di doglianza, né produce documentazione da cui si possa desumere quali fossero le tariffe concordate. Per indirizzo costante, le fatture devono essere contestate nei termini previsti contrattualmente in quanto l'assenza di contestazione degli addebiti contenuti nelle fatture da parte dell'istante, non consente all'operatore di prendere atto di un ipotetico errore nell'applicazione delle condizioni contrattuali, e quindi di intervenire per l'eventuale modifica della fatturazione (Cfr. da ultimo Corecom E.R. Delibera 64/2017). Dalla mancata contestazione delle fatture nei termini previsti contrattualmente consegue la loro completa accettazione (ex pluribus, Tribunale di Milano sentenza n. 12054) Parimenti l'istante non ha inoltre mai contestato malfunzionamenti dei servizi ed anche in questo caso non risulta che il gestore sia stato formalmente informato in tutto l'arco temporale interessato del supposto disservizio o di un qualunque altro inconveniente riscontrato prima della trasmissione della disdetta (nella quale,



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.7628

email [corecom@regione.emilia-romagna.it](mailto:corecom@regione.emilia-romagna.it) - PEC [corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it](mailto:corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it)

WEB [www.assemblea.emr.it/corecom](http://www.assemblea.emr.it/corecom)

peraltro, non viene menzionato alcun malfunzionamento). Le contestazioni avanzate in sede di GU14 non sono sufficienti a far ritenere accertata l'esistenza di reclami. Pur incombando in capo all'operatore l'onere di risolvere le problematiche lamentate, è inconfutabile che sul cliente incomba l'onere della segnalazione dei problemi, che nel caso di specie non risulta provato (cfr. delibera AGCOM 69/11/CIR, n. 100/12/CIR Corecom Emilia-Romagna, determina 11/2017 e delibera 48/2018). Considerazioni a parte devono essere fatte relativamente all'applicazione di costi qualificati quali "corrispettivi per recesso o risoluzione anticipata" ed alla fatturazione post recesso. Riguardo ai primi né l'operatore né la parte producono copia del contratto (Vodafone produce solo le condizioni generali), circostanza che non consente di verificare se esso prevedesse particolari condizioni di favore per il cliente a fronte di un impegno contrattuale di una predeterminata durata, tali da giustificare l'applicazione di addebiti a fronte di un recesso anticipato. Da ciò deriva il diritto di parte istante allo storno e/o rimborso degli importi addebitati a titolo di corrispettivo per "recesso o risoluzione anticipata del servizio" e/o per disattivazione, escluso quanto addebitato per il pagamento dei ratei residui per l'acquisto dei terminali forniti dall'operatore. nonché al ritiro della pratica di recupero del credito relativamente agli importi stornati e/o rimborsati. Per quanto riguarda la fatturazione post recesso, è provato che parte istante ha inviato a Vodafone una raccomandata di disdetta, ricevuta dall'operatore il 15 febbraio 2017, recante disdetta di tutte le utenze riferite al codice cliente 6.966375. Da ciò deriva il riconoscimento a favore dell'istante del diritto allo storno e/o rimborso, di quanto addebitato da Vodafone successivamente al 17 marzo 2017, ossia dal trentesimo giorno post disdetta, nonché al ritiro della pratica di recupero del credito relativamente agli importi stornati e/o rimborsati.

- b) Per quanto attiene alla richiesta sub d) di indennizzi in genere, la stessa non può trovare accoglimento. Nella citata memoria, parte istante specifica la richiesta richiedendo indennizzi per attivazione servizi non richiesti, malfunzionamenti e mancata risposta ai reclami. Come dettagliato al punto precedente, parte istante



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.7628

email [corecom@regione.emilia-romagna.it](mailto:corecom@regione.emilia-romagna.it) - PEC [corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it](mailto:corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it)

WEB [www.assemblea.emr.it/corecom](http://www.assemblea.emr.it/corecom)

non prova di avere inviato sui punti contestati alcun reclamo, se non quello del 13/02/2017 (ricevuto dall'operatore il 15/02/2017) relativo ad una sola fattura, la AH01783593 del 2/2/2017, privo di motivazione, contestualmente alla disdetta del rapporto contrattuale. L'assenza di reclami e la mancata contestazione delle fatture (l'unica contestazione è generica in quanto priva di indicazione delle singole voci contestate), comportano il rigetto della richiesta di indennizzi come già motivato al punto precedente.

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.
2. La società Vodafone Italia X è tenuta a:
  - stornare e/o rimborsare a favore di parte istante gli importi addebitati a titolo di corrispettivo per "recesso o risoluzione anticipata del servizio" e/o per disattivazione, escluso quanto addebitato per il pagamento dei ratei residui per l'acquisto dei terminali forniti dall'operatore.
  - stornare e/o rimborsare a favore di parte istante quanto addebitato da Vodafone successivamente al 17 marzo 2017, ossia dal trentesimo giorno post disdetta.
  - ritirare a propria cura e spese la pratica di recupero del credito relativamente alle somme stornate e/o rimborsate di cui ai punti precedenti.
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.



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.7628

email [corecom@regione.emilia-romagna.it](mailto:corecom@regione.emilia-romagna.it) - PEC [corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it](mailto:corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it)

WEB [www.assemblea.emr.it/corecom](http://www.assemblea.emr.it/corecom)

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*

Il Presidente

Dott. Stefano Cuppi



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.7628

email [corecom@regione.emilia-romagna.it](mailto:corecom@regione.emilia-romagna.it) - PEC [corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it](mailto:corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it)

WEB [www.assemblea.emr.it/corecom](http://www.assemblea.emr.it/corecom)