

Protocollo: vedi *segnatura.XML*

| | |
|-------------|------------------|
| TITOLO | 2015.1.10.4.1 |
| | 2017.1.10.21.622 |
| 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 CONTROVERSA XXX / VODAFONE 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 nn. 69/11/CIR, n. 100/12/CIR, n. 113/12/CIR, n. 72/17/CONS e n. 87/17/CIR, n. 179/03/CSP, n. 276/13/CONS;

Viste le Delibere Corecom Emilia-Romagna nn. 48/2018 e la determina n. 11/2017;

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.2019.184);

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

CONSIDERATO QUANTO SEGUE

1. La posizione dell’istante

A seguito dell’udienza di conciliazione, tenutasi in data 10/10/2017 nei confronti di Vodafone Italia X (di seguito, Vodafone), l’utente ha presentato istanza di definizione prot. AL/2017/65300 del 13/12/2017, lamentando quanto segue:

- in data 9/10/2014 stipulava un contratto con Vodafone per la fornitura del servizio voce + ADSL + due linee mobili;
- dopo l’attivazione constatava la lentezza della connessione;
- il giorno 02/10/2015 attivava quindi una SIM dati da utilizzare per il traffico dati che tuttavia non ha mai funzionato per mancanza del segnale;
- il giorno 25/03/2016 inviava disdetta del contratto a causa dei suddetti disservizi;

Sulla base di tali premesse, in sede di GU14, nei confronti di Vodafone l’utente ha richiesto:

- a) di non pagare le fatture in sospeso allegate all’istanza. In particolare: la fattura AG01545140 del 22/02/2016 e AG04839668 del 22/04/2016 in quanto riferite al periodo nel quale si sono registrati i malfunzionamenti lamentati; delle fatture AG07850285 del 01/06/2016 (periodo 28 marzo 2016 – 26 maggio 2016) e AG11190579 del 27/07/2016 (periodo 27 maggio 2016 – 21 luglio 2016) in quanto emesse successivamente alla disdetta del contratto; delle altre elencate negli allegati al modello GU14 (tutte antecedenti alla disdetta) in quanto contenenti somme a suo giudizio non dovute;
- b) di non pagare il corrispettivo per cessazione linea con annullamento delle relative voci nelle suddette fatture;



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

- c) l'indennizzo di Euro 5 al giorno per 17 mesi e 14 giorni nei quali l'azienda non ha usufruito del servizio ADSL pur pagando i relativi canoni.

2. La posizione dell'operatore Vodafone

L'operatore Vodafone, con propria memoria difensiva eccepisce in via preliminare l'inammissibilità e l'improcedibilità di eventuali richieste formulate in sede di conciliazione (modulo UG) che non siano coincidenti con quelle avanzate nell'istanza di definizione (modulo GU14), chiedendo al Corecom di verificarne la coincidenza.

Nel merito, Vodafone rileva che:

- dalle verifiche svolte non risulta alcuna anomalia nell'erogazione del servizio a favore dell'istante come risulta da traffico voce e dati indicato sulle fatture allegate alla memoria difensiva;
- peraltro, dall'utente non è mai pervenuto alcun reclamo scritto in ordine ai disservizi dallo stesso lamentati;
- con riguardo alle fatture citate dall'istante, esse potevano essere contestate unicamente entro 45 giorni dalla loro emissione;
- l'interruzione da parte dell'istante del pagamento delle fatture AG01545140, AG04839668, AG07580285 e AG11190579 per un importo complessivo di Euro 2.104,81 è illegittima ed arbitraria perché ha riguardo tutte le prestazioni oggetto della fornitura e non solo quelle oggetto delle contestazioni;
- la penale per il recesso anticipato è stata legittimamente applicata in quanto il recesso è avvenuto prima dei 24 mesi dalla data di sottoscrizione previsti contrattualmente.

L'operatore chiede pertanto il rigetto delle richieste di parte attrice.

3. Motivazione della decisione

In via preliminare deve ritenersi inammissibile, siccome generica e di mero stile, l'eccezione formulata da Vodafone in sede di memoria circa l'inammissibilità delle richieste espresse dall'istante in termini di risarcimento del danno. In proposito corre l'obbligo rilevare che l'istante ha formulato ed elencato le proprie domande in termini di indennizzo ed è pertanto la parte 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

eccepisce l'inammissibilità delle avverse richieste ad avere l'onere quantomeno di indicare quali sono le richieste contestate, affinché eventuali profili di inammissibilità o improcedibilità delle domande possano essere oggetto di pronuncia da parte del Corecom; al contrario, in caso di generica formulazione, dette eccezioni risultano meramente di stile e non meritano alcun accertamento. Quanto alla inammissibilità delle richieste avanzate con la domanda di definizione in quanto eccedenti il contenuto della domanda di conciliazione, eccezione sulla quale Vodafone chiede di pronunciarsi, si osserva che il contenuto delle due istanze presentate dall'utente (inteso quale oggetto della controversia dedotta dall'utente) è coincidente e che le singole domande risultano avanzate in relazione alle medesime fattispecie.

Tanto premesso, alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le domande formulate dalla parte attrice, trovano parziale accoglimento come di seguito indicato.

- a) Quanto alla richiesta sub c) di indennizzo per malfunzionamento del servizio, deve rilevarsi che l'articolo 1, comma 1, lettera d), allegato A, della delibera Agcom n. 179/03/CSP, 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". Ne deriva che il reclamo deve essere inteso come la necessità di mettere il gestore nella possibilità di avere contezza del problema e provvedere alla sua risoluzione.

Nel caso di specie, 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 dall'istante prima della trasmissione della disdetta (della quale, peraltro, non vi è la prova dell'avvenuto ricevimento da parte dell'operatore).

L'utente in sede di GU14 contesta il malfunzionamento dei servizi, asserendone il protrarsi per 17 mesi e 14 giorni, ma le dichiarazioni dell'utente sul punto non sono sufficienti a far ritenere accertata l'esistenza di un "reclamo": dalla documentazione prodotta in atti non risulta alcun documento né indicazione del nome dell'operatore, call center o del numero di ticket aperto, che possa comprovare l'esistenza di un reclamo in merito al disservizio lamentato.



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

D'altra parte, è orientamento costante di Agcom ritenere che l'onere della prova della risoluzione della problematica lamentata ricade sul gestore, ma è inconfutabile che sul cliente incomba l'onere della segnalazione del problema (v. ex multis delibere Agcom n. 69/11/CIR, n. 100/12/CIR, n. 113/12/CIR e conforme orientamento del Corecom Emilia-Romagna, determina n. 11/2017 e delibera n. 48/2018).

- b) Con riferimento alla domanda sub b) relativa alla richiesta di non pagare il corrispettivo per recesso anticipato, si osserva che, da quanto affermato dallo stesso istante, risulta che il contratto sottoscritto in data 19/10/2014 sia stato disdettato in data 25/03/2016. La circostanza, sebbene non fornita di riscontro documentale da parte dell'istante, deve ritenersi pacifica in quanto non contestata dall'operatore.

Ugualmente, né l'istante né l'operatore producono in atti copia del contratto (Vodafone deposita solamente copia delle condizioni generali), circostanza che non consente di verificare quanto affermato dall'operatore circa il fatto che esso prevedesse particolari condizioni di favore per il cliente a fronte di un impegno contrattuale della durata di 24 mesi. Per questa ragione non può essere accolta l'eccezione formulata da Vodafone circa il fatto che gli importi contestati siano stati addebitati per compensare le promozioni attivate a favore dell'utente.

Pertanto, posto che nulla in proposito è indicato nelle fatture contestate ovvero è stato dimostrato dall'operatore Vodafone in giudizio, l'utente ha senz'altro diritto allo storno delle somme eventualmente addebitate nelle fatture AG07850285 del 01/06/2016 (periodo 28 marzo 2016 – 26 maggio 2016) e AG11190579 del 27/07/2016 (periodo 27 maggio 2016 – 21 luglio 2016) a titolo di corrispettivo per "recesso o risoluzione anticipata del servizio" e/o per "disattivazione" di Piani tariffari o servizi vari, escluso quanto addebitato dall'operatore per il pagamento dei ratei residui per l'acquisto dei terminali forniti dall'operatore.

- c) Quanto, infine, alla domanda sub a) di storno/rimborso delle fatture non pagate dall'istante la domanda può essere accolta parzialmente nei termini che seguono.

c.1) Con riferimento alle fatture emesse prima della disdetta del contratto la richiesta va respinta. Come già sopra rilevato, infatti, prima della formalizzazione dell'istanza di



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

conciliazione (modulo UG del 29 marzo 2017) l'istante non ha mai contestato gli importi recati dalle fatture in questione le quali si riferiscono, peraltro, ad un periodo che va dall'ottobre 2014 al marzo 2016.

Al riguardo va richiamato il punto III.5.3. "Riconoscimento degli indennizzi e criteri per la liquidazione" delle Linee guida in materia di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche, approvate con Delibera Agcom n. 276/13/CONS dell'11 aprile 2013, il quale, con riferimento ai criteri temporali per il calcolo dell'indennizzo, stabilisce: "in applicazione dei principi di proporzionalità ed equità dell'indennizzo, se dal comportamento tenuto dall'utente può desumersi un completo disinteresse per il servizio oggetto di sospensione o disservizio (ad es. perché per mesi o addirittura anni non ha reclamato o avanzato richieste in proposito) il calcolo dell'indennizzo va fatto decorrere dal momento in cui un simile interesse diventa attuale e viene manifestato attraverso un reclamo o altra forma di interlocuzione con l'operatore" (conformemente, tra le altre, le delibere Agcom n. 72/17/CONS e n. 87/17/CIR).

Ma anche a prescindere da quanto appena osservato, la richiesta in esame risulta comunque tardiva rispetto ai termini previsti dalle condizioni generali di contratto che pongono in capo all'utente l'onere di contestazione entro il termine di 45 gg. dalla data di emissione di ogni singola fattura.

Ne consegue che la mancata contestazione delle fatture nei termini sopra previsti ne comporta la loro completa accettazione (ex pluribus, Tribunale di Milano sentenza n° 12054 del 05/12/12). Si segnala inoltre come in ragione dell'art. 123, comma 2 del D.lgs. 196/2003 (Codice della Privacy) è previsto che il gestore abbia l'obbligo di conservare i dati relativi al traffico strettamente necessari ai fini di fatturazione non oltre sei mesi antecedenti alla data della contestazione. Pertanto, se fossero presi in considerazione addebiti in fattura antecedenti tale periodo si arriverebbe a violare il proprio diritto di difesa. Anche per questa ragione, la richiesta in esame non può essere accolta.

c.2) Con riferimento, invece, alle fatture emesse da Vodafone successivamente alla disdetta del contratto (AG07850285 del 01/06/2016 e AG11190579 del 27/07/2016) va riconosciuto il diritto dell'istante allo storno di quanto eventualmente addebitato da Vodafone per



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

canoni/costi relativi a servizi successivi al 24/04/2016, ossia il trentesimo giorno dalla disdetta. Ai sensi dell'art. 8.2 delle condizioni generali di contratto, infatti, il recesso dell'utente è ammesso con un preavviso di 30 giorni.

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 a rimborsare a favore dell'istante:
 - I. quanto fatturato dall'operatore per "recesso o risoluzione anticipata del servizio" e/o per "disattivazione" di piani tariffari o servizi vari, escluso quanto addebitato per il pagamento dei ratei residui per l'acquisto dei terminali forniti dall'operatore;
 - II. quanto eventualmente fatturato a titolo di corrispettivo per canoni/costi relativi a servizi successivi al 24/04/2016, ossia il trentesimo giorno dalla disdetta.
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.



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

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