

Protocollo: vedi *segnatura.XML*

TITOLO	2015.1.10.4.1
	2018.1.10.21.501
LEGISLATURA	X

Il giorno 28 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 E TIM 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 la Delibera Agcom n. 276/13/CONS;

Vista la delibera Corecom Emilia-Romagna n. 119/2017;

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](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)

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.2019.773);

Udita l’illustrazione svolta nella seduta del 28 marzo 2019;

CONSIDERATO QUANTO SEGUE

### **1. La posizione dell’istante**

A seguito dell’udienza di conciliazione, tenutasi in data 11/04/2018 nei confronti di Vodafone Italia X (di seguito Vodafone) e nei confronti di Tim X8 (di seguito Tim), in data 11.04.2018 l’utente ha presentato istanza di definizione (prot. AL/2018/0042125 del 13/07/2018) lamentando quanto segue:

- nel 2011 stipulava con Vodafone un contratto per servizio di telefonia fissa e ADSL per il numero 053XXXX097 e per il servizio fax per il numero 053XXXX226 con addebito diretto su conto corrente bancario;
- in data 18/04/2013 decideva di migrare ad altro operatore, sottoscrivendo con Tim un contratto di “Linea Valore + ISDN”. Veniva quindi chiesta la migrazione del numero telefonico 053XXXX097;
- nonostante l’avvenuta migrazione, Vodafone continuava ugualmente a fatturare il servizio sino al gennaio 2016 ma, non avvedendosi del doppio pagamento in quanto effettuato a mezzo RID, pagava ugualmente dette fatture per un totale di Euro 4.439,80;
- accortasi di tale circostanza provvedeva immediatamente a revocare l’addebito per i pagamenti diretti in favore di Vodafone e, in data 11/04/2016, inviava una prima richiesta di chiarimenti;
- l’operatore, non potendo più incassare direttamente le somme ed incurante della predetta segnalazione, affidava la pratica ad una società esterna di recupero crediti per il pagamento delle fatture rimaste insolute a seguito della revoca del RID, per un totale di Euro 783,96



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)

- (Euro 679,08 per capitale insoluto, Euro 101,86 per spese ed Euro 3,02 per spese). Tali diffide venivano riscontrate dal legale dell'odierno istante, senza tuttavia ricevere risposta;
- in data 11/01/2017 inviava formale diffida ad adempiere a Vodafone, che rimaneva priva di riscontro;
  - a seguito del tentativo di conciliazione esperito avanti a Codesto Corecom Vodafone cessava la propria attività di recupero crediti ed in data 26/02/2018 emetteva quattro note di credito pari all'importo complessivo di Euro 679,08.

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

- a) accertare quale operatore non abbia adempiuto agli obblighi di migrazione previsti;
- b) accertare e dichiarare illegittima ed arbitraria la fatturazione operata da Vodafone a partire dal mese di febbraio 2013 sino al mese di gennaio 2016, per complessivi Euro 4.439,80;
- c) condannare Vodafone al rimborso integrale della somma di Euro 4.439,80;
- d) condannare Vodafone a corrispondere un equo indennizzo, ai sensi dell'art. 11 della delibera 73/11/CONS Allegato A, "per mancata o ritardata risposta ai reclami" oltre ad interessi da calcolarsi dalla data di presentazione dell'istanza di risoluzione della controversia;
- e) condannare Vodafone, ovvero Tim, al rimborso delle spese della presente procedura in favore dell'istante. Fatta salva la possibilità per l'utente di chiedere in sede giudiziale il risarcimento di ogni ulteriore danno conseguente alla condotta dell'operatore telefonico.

## 2. La posizione dell'operatore Vodafone

L'operatore Vodafone con propria memoria difensiva del 12/11/2018 evidenzia l'assoluta infondatezza delle richieste avanzate dall'utente, in quanto nessuna anomalia è stata riscontrata nella fatturazione di Vodafone.

Precisa, infatti, che la numerazione 053XXX097 è regolarmente migrata su rete Tim in data 01/03/2013 mentre sono rimasti attivi su rete Vodafone sia l'utenza 053XXX226 che il link connettività, disattivati poi per insoluti il 07/08/2016.

Quanto sopra è confermato dalle fatture emesse, nelle quali sono presenti le utenze *de quibus*. Non risultano, infatti, presenti richieste di disdetta o disattivazione a conferma della correttezza della fatturazione emessa da Vodafone.



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)

Precisa, inoltre, che nessun reclamo formale scritto, ovvero avente i requisiti previsti dalle Condizioni Generali del Contratto, risulta essere pervenuto a Vodafone in relazione alle singole fatture le quali, come previsto dalle Condizioni Generali di Contratto, possono essere contestate unicamente entro 45 giorni dalla loro emissione. A causa della mancata contestazione, peraltro, non è possibile produrre i dettagli del traffico telefonico e dati che possono giustificare la legittimità degli addebiti in fatture e dimostrare l'effettuazione del traffico, concretizzandosi in tal modo una lesione del diritto di difesa del gestore i quali, come noto, per motivi legati alla tutela della riservatezza dei dati possono essere conservati per un periodo di tempo non superiore a sei mesi.

### **3. La posizione dell'operatore Tim**

L'operatore evidenzia come l'istante abbia contestato, unicamente nei confronti dell'operatore Vodafone, l'emissione di fatture nonostante l'avvenuta migrazione a Tim la quale, dunque, risulta estranea rispetto ai fatti contestati.

Tanto premesso, l'operatore precisa che linea 053XXXX097 (voce + ADSL) risulta attiva con Tim dal 14/02/2013 a seguito di richiesta di migrazione del 08/01/2013. L'operatore TIM riferisce, poi, della presenza di KO tecnici «*In crm 3.0 presente scheda di CESSAZIONE Vodafone in data 14/02/2013. Per l'ADSL in crm 2.0 presente scheda di MIGRAZIONE ADSL RETAIL in stato ESPLETAMENTO TECNICO KO con descrizione causale: Impossibile individuare l'impianto da migrare - con DRO 18/12/2012 DAC 31/12/2012 e notifica ko non presente In crm 2.0 presente scheda di MIGRAZIONE ADSL RETAIL in stato CHIUSO con DRO 25/01/2013 DAC 05/02/2013 DAC Rim 26/02/2013 DES 19/02/2013 e notifica olo il 04/03/2013*».

L'operatore chiede, quindi, il rigetto delle domande avversarie.

### **4. Motivi della decisione**

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte, possono trovare accoglimento solo parziale.

- a) a.1) La richiesta sub a) di accertare quale operatore non abbia adempiuto agli obblighi di migrazione, pur non contenendo una esplicita richiesta di indennizzo, deve essere intesa



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)

nel senso di investire il Corecom non soltanto dell'accertamento della responsabilità per il mancato perfezionamento della migrazione (pronuncia risulterebbe priva di utilità pratica per l'istante) ma anche della conseguente pronuncia circa l'eventuale spettanza di un indennizzo. Si richiama in proposito, quanto disposto dall'allegato A della delibera 276/13/CONS recante "Approvazione delle linee guida in materia di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche" al cui punto III.1.2 si prevede che *«in un'ottica di tutela dei contraenti più deboli e nel rispetto delle finalità delle procedure di risoluzione stragiudiziale delle controversie, le istanze inesatte, ogni qualvolta sia possibile, devono essere interpretate secondo il loro significato più logico e pertinente rispetto alla questione da esaminare»*. In ossequio a tale principio, nel caso di specie, la richiesta in esame, in applicazione di un criterio di efficienza e ragionevolezza dell'azione, può dunque essere interpretata come richiesta di accertamento di un comportamento illegittimo da parte degli operatori coinvolti nel disservizio lamentato dall'istante e del conseguente diritto all'indennizzo da parte dell'utente.

a.2) Tanto premesso, dall'esame della documentazione versata in atti dalle parti, risulta quanto segue:

- l'istante disponeva con Vodafone delle linee telefoniche 053XXXX097 e 05XXXX226;
- rispetto tali due numerazioni, con richiesta del 8.1.2013 (presente in atti e nella quale sono riportate entrambe le numerazioni) ha fatto richiesta di migrazione in Telecom Italia;
- l'operatore TIM afferma che *«la linea 0532845097 isdn multinumero con aggiuntivo 053XXXX226 è in essere con TIM dal 15/02/2013»* ma, tanto dalle schermate CRM quanto nella fattura prodotta in atti, risulta unicamente il riferimento alla numerazione 053XXXX097;
- l'operatore Vodafone afferma che in data 1.3.2013 risulta migrata la numerazione 053XXXX097 mentre la numerazione 053XXXX226 è rimasta attiva su rete Vodafone fino al 7.8.2016;
- l'operatore TIM riferisce della presenza di KO tecnici in fase di migrazione rispetto ai quali, però, non risulta che l'istante sia mai stato informato.



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)

In ragione di quanto emerge dalla documentazione, dunque, è ragionevole ritenere che si sia verificato un disservizio nella fase di migrazione delle utenze in questione in conseguenza del quale la numerazione 053XXXX226 non è passata da Vodafone (donating) a Telecom Italia (recipient). Conseguentemente, in ragione del consolidato indirizzo giurisprudenziale che impone all'operatore recipient, per escludere la propria responsabilità, di fornire la prova di aver adeguatamente informato l'utente delle difficoltà incontrate nell'adempimento dell'obbligazione attivandosi per rimuovere eventuali ostacoli amministrativi e/o tecnici incontrati (cfr. delibera Corecom Emilia-Romagna n. 119/2017) deve ritenersi sussistente una responsabilità di TIM, quantomeno per non aver informato l'utente del mancato perfezionamento della migrazione in parola.

a.3) Conseguentemente l'istante ha diritto di ottenere da TIM l'indennizzo previsto dal combinato disposto dell'art. 3, comma 2 e comma 3 del Regolamento pari ad Euro 1,5/die per tutta la durata del disservizio. Trattandosi di utenza business tale somma dovrebbe essere raddoppiata ai sensi dell'art. 12, comma 2 del citato Regolamento ma, considerato che l'istante, nonostante l'inadempimento da parte dell'operatore, non è mai stato privato della linea telefonica e della connessione ad internet, si ritiene equo non applicare tale incremento. Per tutte queste ragioni l'indennizzo in parola va così determinato: dal 15/2/2013 (data della migrazione) al 7/8/2016 (data della cessazione dell'utenza in questione da parte di Vodafone) =  $1269\text{gg} * 1,5 \text{ Euro/die} = \text{Euro } 1.903,50$ .

b) Le richieste sub b) di accertare e dichiarare illegittima ed arbitraria la fatturazione operata da Vodafone a partire dal mese di febbraio 2013 sino al mese di gennaio 2016, per complessivi Euro 4.439,80 e sub c) di condannare Vodafone al rimborso integrale della somma di Euro 4.439,80 pagata per un servizio non fruito può essere accolta solo parzialmente, possono essere trattate e decise congiuntamente per identità dell'oggetto della domanda.

b.1) Va anzitutto rilevato che l'operatore eccepisce che, ai sensi dell'art. 6.4 delle Condizioni di Contratto, «*Eventuali reclami in merito agli importi indicati nel conto telefonico per il Servizio dovranno essere inoltrati a Vodafone entro e non oltre 45 (quarantacinque) giorni dalla data di ricezione del conto telefonico, tramite lettera raccomandata con avviso di*



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)

*ricevimento, o con le altre modalità convenute, con l'indicazione delle voci e degli importi contestati. Vodafone esaminerà il reclamo e, in caso di rigetto, fornirà risposta entro 45 (quarantacinque) giorni dal ricevimento del medesimo». E' noto che tale termine di scadenza, assegnato all'utente per contestare le fatture, è finalizzato a consentire all'operatore di effettuare tutti i controlli necessari per confermarne o meno la correttezza, ciò che nel caso di specie, tuttavia, non si è potuto verificare. Infatti, rispetto alle fatture riferite al periodo marzo 2014 (migrazione da Vodafone a Telecom) - agosto 2016 (disattivazione della linea 053XXXX226 da parte di Vodafone per morosità), di cui l'istante chiede ora il rimborso in quanto pagate senza aver utilizzato il servizio, è pacifico che esse non siano state oggetto di contestazione. Si deve ritenere, pertanto, che la fatturazione emessa sia avvenuta regolarmente, non essendo stata contestata nei termini concessi.*

b.2) Sul punto, tuttavia, va anche considerato quanto disposto dal punto III.5.3. delle Linee guida in materia di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche ove si stabilisce che *«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. 72/87/CONS e n. 87/17/CIR).

Ebbene, nella fattispecie, risulta che l'istante abbia contestato per la prima volta la "doppia fatturazione" oggetto del presente procedimento con reclamo dell'11.04.2016. Pertanto, in applicazione della suddetta disposizione delle Linee guida ed in conformità a quanto disposto dall'art. 123, comma 2 del D.lgs. 196/2003 (Codice della Privacy) ove 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, l'istante ha senz'altro diritto al rimborso di quanto addebitato da Vodafone per servizi, interessi, spese ed ogni altro accessorio riportato nelle fatture emesse nei sei mesi antecedenti al reclamo dell'11.04.2016 nonché in quelle successive.



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)

b.3) A tale somma andrà detratto quanto lo stesso istante afferma che Vodafone, a seguito del tentativo di conciliazione esperito avanti a questo Corecom, ha già provveduto a stornare con note di credito per complessivi Euro 679,08, pari all'importo per solo "capitale insoluto" delle fatture AG03553078 con scadenza il 29.3.2016; AG06639293 con scadenza il 27.5.2016 e AG09971353 con scadenza il 26.07.2016.

c) Con la richiesta sub d) l'istante chiede di essere indennizzato per mancata o ritardata risposta ai reclami. Dalla documentazione depositata in atti risulta che l'istante abbia formalizzato un primo reclamo via fax il 11.4.2016 e un secondo a mezzo PEC l'11.1.2017. Entrambe le comunicazioni, riferite allo stesso disservizio, non risultano riscontrate da Vodafone. L'istante ha quindi diritto al riconoscimento dell'indennizzo previsto dall'art. 11 del Regolamento l'indennizzo in misura unitaria. L'indennizzo in parola va quindi così determinato: dal 21.5.2016 (11.4.2016+40gg per riscontro previsti dalla Condizioni generali di contratto) sino al 11/04/2018 (data dell'udienza di conciliazione) decorrono 690 gg, per cui l'indennizzo va concesso nella misura massima di 300 Euro.

d) La richiesta sub e) rimborso delle spese di procedura può essere accolta mediante il riconoscimento di Euro 100,00 avendo l'istante partecipato ad entrambe le sedi di udienza, ponendone l'onere per il 50% in capo a ciascuno degli operatori presenti in giudizio.

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 delle società Vodafone Italia X e TIM X per le motivazioni di cui in premessa.
- 2) La società TIM X è tenuta a pagare, oltre ad Euro 50 per spese di procedura, i seguenti importi, maggiorati degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza:
  - I. Euro 1.903,50 (millenovecentotré/50) a titolo di indennizzo per mancato rispetto degli oneri informativi;
- 3) La società Vodafone Italia X è tenuta:



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)

- I. a rimborsare all'istante tutto quanto addebitato per servizi, interessi, spese ed ogni altro accessorio contenuto nelle fatture emesse nei sei mesi antecedenti al reclamo dell'11.04.2016 e successivamente ad esso sino alla risoluzione del contratto. A tale somma andrà detratto quanto già volontariamente pagato a parziale stralcio delle fatture AG03553078 con scadenza il 29.3.2016; AG06639293 con scadenza il 27.5.2016 e AG09971353 con scadenza il 26.07.2016;
- II. a pagare Euro 50 di spese di procedura.

Le società Vodafone Italia X e TIM X sono tenute, 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*

*Firmato digitalmente*

Il Segretario

Il Presidente

Dott.ssa Rita Filippini

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)