

Protocollo: vedi *segnatura.XML*

TITOLO	2015.1.10.4
	2018.1.10.21.150
LEGISLATURA	X

Il giorno 24 febbraio 2020 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 di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori*", di seguito denominato "Regolamento sugli indennizzi" come modificato, da ultimo, dalla delibera n. 347/18/CONS;

Vista la Delibera Agcom n. 114/18/CONS recante "*Diffida alla società Vodafone Italia spa a eliminare gli effetti dell'illegittima anticipazione della decorrenza delle fatture emesse successivamente al termine di cui all'articolo 2, comma 3, della delibera n. 121/17/CONS e revoca in parte qua della delibera n. 500/17/CONS*";

Vista la Delibera Agcom n. 174/18/CIR;

VISTA la delibera n. 203/18/CONS, del 24 aprile 2018, recante "*Approvazione del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni*



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

elettroniche”, come modificata dalla delibera n. 296/18/CONS e, da ultimo, dalla delibera 353/19/CONS;

Visto il dispositivo di sentenza n. 4912/2019 con cui il Consiglio di Stato ha respinto in fase di appello il ricorso presentato dall’operatore Vodafone Italia X avverso la predetta delibera;

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”;

Visti gli atti del procedimento;

Viste la relazione e la proposta di decisione della Responsabile del Servizio dr.ssa Rita Filippini (NP.2020.298);

Udita l’illustrazione svolta nella seduta del 24 febbraio 2020;

CONSIDERATO QUANTO SEGUE

1. La posizione dell’istante

A seguito dell’udienza nella procedura di conciliazione, tenutasi in data 15.01.2018, l’utente – titolare di un’utenza di rete fissa e di diverse utenze mobili di tipo business - ha presentato istanza di definizione in data 09.02.2018 (Prot. AL.2018.10286) lamentando alcuni problemi di fatturazione da parte della Società Vodafone Italia X che per brevità, nel prosieguo del presente atto verrà denominata Vodafone. In particolare, nell’istanza introduttiva del procedimento, l’istante ha dichiarato quanto segue:

- L’operatore emetteva fatture con scadenze temporali di 28 giorni, anziché mensili, in violazione della normativa.



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

- Tale variazione comportava, di fatto, l'addebito di una tredicesima mensilità a carico dell'utente.

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

- a) Ripristino della fatturazione a cadenza mensile e quindi emissione di nr. 12 fatture durante l'anno solare;
- b) rimborso delle somme indebitamente percepite dall'operatore.

2. La posizione dell'operatore

Vodafone, con memoria del 18.05.2018, ha ribadito la correttezza del proprio operato e ha precisato che la modifica contrattuale in questione è stata comunicata all'utente nella fattura n. AG05790032 del 22 aprile 2016, dove quest'ultimo veniva inoltre informato del diritto di recedere dal contratto o passare ad altro operatore entro i successivi 30 giorni senza penali.

L'operatore ha rilevato di non aver ricevuto alcuna richiesta in tal senso da parte dell'istante né tantomeno di aver ricevuto – nei 45 giorni successivi alla loro ricezione, come da condizioni generali di contratto - reclami circa le fatture emesse. Sotto questo profilo ha insistito nel ribadire che, in assenza di contestazioni, la fattura si intende accettata dall'utente e che è onere di quest'ultimo sporgere reclamo per permettere all'operatore di effettuare le opportune verifiche e, se dovuti, gli eventuali rimborsi e storni.

Vodafone ha inoltre eccepito l'inammissibilità ed improcedibilità di eventuali richieste formulate nella presente istanza che risultino non coincidenti con quelle avanzate nella precedente istanza di conciliazione e di ogni richiesta risarcitoria del danno in quanto esula dalle competenze di Agcom nell'ambito della procedura di definizione, quali individuate dall'art. 19, comma 4, Delibera 173/17/CONS.

Evidenziato che l'utente è attualmente attivo e che non sussistono insoluti a suo carico, l'operatore ha chiesto pertanto di respingere ogni sua richiesta.

3. Motivazione della decisione



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

Le richieste formulate dalla parte trovano parziale accoglimento come di seguito precisato.

Giova premettere che le eccezioni sollevate in rito dall'operatore non trovano accoglimento in quanto: i) l'odierna controversia è la stessa già dedotta in conciliazione; ii) sulla scorta della normativa nel prosieguo richiamata, l'operatore è tenuto in via automatica alla restituzione dei cosiddetti "giorni erosi" (ovvero del corrispettivo per il numero di giorni che non sono stati fruiti dagli utenti in termini di erogazione del servizio a causa del disallineamento fra ciclo di fatturazione quadrisettimanale e ciclo di fatturazione mensile); iii) l'istante non ha avanzato alcuna richiesta di risarcimento del danno.

Nel merito, la legge n. 172 del 4 dicembre 2017 ha ristabilito "cadenze di rinnovo delle offerte e della fatturazione dei servizi, ad esclusione di quelli promozionali a carattere temporaneo di durata inferiore a un mese e non rinnovabile, su base mensile o multipli del mese" e pertanto Vodafone è tenuta, nel rispetto delle disposizioni citate, al ripristinato della periodicità su base mensile delle offerte di telefonia e accesso a internet da postazione fissa e della relativa fatturazione (per un totale annuo di 12 rinnovi). La richiesta di cui al punto a), relativa al ripristino della fatturazione su base mensile anziché 4 settimane, risulta quindi superata dal dettato normativo e già soddisfatta in conformità a quanto disposto dalla citata legge.

La richiesta di cui al punto b), relativa al ricalcolo della fatturazione su base mensile delle fatture già pagate sulla base di 4 settimane, in relazione all'utenza fissa *de qua*, trova invece accoglimento. Vodafone è pertanto tenuta alla restituzione delle differenze derivanti dalla modifica del ciclo di fatturazione, da calcolarsi secondo il criterio dei così detti "giorni erosi" secondo le modalità stabilite dalla delibera n. 114/18/CONS definitivamente confermata dal Consiglio di Stato.

Quanto alle utenze di linea mobile indicate nel formulario GU14, dall'analisi della documentazione agli atti è emerso che le SIM possedute dall'istante non consistono in un'offerta mobile convergente con la telefonia fissa, così come prevista dalla delibera n. 252/16/CONS, come modificata dalla delibera n. 121/17/CONS, art. 1. È detta convergente un'offerta che unisce all'offerta voce e ADSL anche l'offerta mobile. Nel caso in esame, le condizioni di cui all'allegato alla "Proposta di abbonamento – rete fissa" e di cui all'offerta commerciale di novembre 2017 dedicata all'istante, indenticata con nr. 2017XXXXOYL, fanno



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

riferimento ad un'unica linea telefonica di rete fissa e ai servizi ad essa associati, mentre le linee mobili e i servizi associati alle SIM *de quibus* figurano soltanto nella rappresentazione contabile dei costi presenti nella fattura nr. AG05790032 del 22 aprile 2016, identificata con codice contratto nr. 7.XXXX796. Agli atti non vi è copia della successiva fatturazione, oggetto di contestazione, né vi è documentazione attestante la sussistenza di una offerta unica di tipo convergente, sottoscritta dall'utente, che integri entrambe le tipologie di servizi (fisso e mobile). Per quanto riguarda la telefonia mobile, pertanto, posto che l'obbligo di cadenza della fatturazione su base mensile è stato introdotto dalla legge 172/2017 soltanto a decorrere dal 5 aprile 2018 e che di conseguenza le richieste di storno degli addebiti precedenti a tale data non possono essere accolte, le domande avanzate sub a) e sub b) non possono trovare accoglimento.

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 è tenuta alla restituzione dei "giorni erosi" nel periodo dal 23 giugno 2017 al 4 aprile 2018 con riferimento all'utenza fissa 0532.XXXX012, secondo le modalità già stabilite dalla delibera 114/18/CONS. La Società deve quindi provvedere a detta restituzione nel primo ciclo di fatturazione successivo alla notificazione del presente atto.
3. Vodafone Italia 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.



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 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