

Protocollo: vedi segnatura.XML

TITOLO	2015.1.10.4
	2015.1.10.21.394
LEGISLATURA	X

Il giorno 01/12/2016 si è riunito nella sede di Viale Aldo Moro n. 44 il Corecom dell'Emilia-Romagna con la partecipazione dei componenti:

MARINA CAPORALE

Vicepresidente

MAURO RAPARELLI

Componente

Svolge le funzioni di segretario la dott.ssa PATRIZIA COMI.

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 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 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. 14/10/CIR;

Visto lo *"Accordo quadro tra l'Autorità per le garanzie nelle Comunicazioni, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome"*, sottoscritto in data 4 dicembre 2008;

Vista la *"Convenzione per l'esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni"*, sottoscritta tra l'Autorità per le garanzie nelle Comunicazioni e il Comitato regionale per le Comunicazioni Emilia-Romagna in data 10 luglio 2009, e in particolare l'art. 4, c. 1, lett. e);

Visti gli atti del procedimento;



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

Viste la relazione e la proposta di decisione della Responsabile del Servizio dr.ssa Patrizia Comi (NP.2016.2661);

Udita l'illustrazione svolta nella seduta del 1 dicembre 2016;

CONSIDERATO QUANTO SEGUE

1. La posizione dell'istante

L'istante ha lamentato il mancato rispetto delle condizioni contrattuali da parte della società VODAFONE ITALIA X (di seguito Vodafone). In particolare, nell'istanza introduttiva del procedimento e nel corso dell'audizione, l'istante ha dichiarato quanto segue:

- tramite l'intermediario, Top Sound di Vitali Daniele, in data 28.01.2013 veniva stipulato, con l'operatore Vodafone, un cambio piano tariffario con oggetto la fornitura di una linea fissa, fax e Adsl, una linea mobile e un cellulare, per una cifra concordata di euro 445,64 (quattrocentoquarantacinque/64);
- già dalla prima fattura venivano addebitati importi notevolmente superiori a quanto concordato e, puntualmente, le fatture venivano contestate all'intermediario di riferimento richiedendone il rimborso;
- venivano offerti da Vodafone sconti mai applicati;
- veniva ipotizzato che i costi fossero causati da una doppia fatturazione poiché veniva mantenuto il piano precedentemente attivo (Rete Unica) e il nuovo piano sottoscritto (Soluzione ufficio);
- come suggerito dall'Agenzia Startapp (Agenzia che agisce per conto di Vodafone) veniva inviata raccomandata con oggetto la cessazione della Rete Unica e la problematica sembrava risolta;
- con la fattura relativa al periodo febbraio-aprile 2014 e con quella successiva, aprile-giugno 2014, si ritornava ad avere fatture con addebiti superiori rispetto a quanto pattuito;



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

- in data 18.06.14 veniva inviata richiesta di rimborso a Vodafone, ma senza ricevere risposta;
- in data 05.08.2014 ci si rivolgeva al Corecom Emilia-Romagna.

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

- a) rimborso delle somme pagate in eccedenza rispetto a quanto pattuito;
- b) indennizzo equitativamente determinato in euro 10.000,00;
- c) spese di procedura.

2. La posizione dell'operatore

Vodafone contesta le richieste dell'istante in quanto generiche e infondate, dunque non accoglibili.

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) La richiesta sub a) viene accolta. Dalle fatture allegate è evidente che i costi addebitati sono più alti di quelli previsti dal contratto sottoscritto e, in particolare, dalle mail tra l'intermediario Top Sound di Vitali Daniele e l'Agenzia Startapp (Agenzia che agisce per conto di Vodafone), emergono le puntuali contestazione e relative richieste di rimborso da parte dell'istante. Secondo un orientamento giurisprudenziale ormai consolidato e ribadito anche dall'Agcom, l'emissione della bolletta non costituisce un negozio di accertamento idoneo a rendere certa ed incontestabile l'entità periodica della somministrazione. Infatti, qualora l'utente contesti le fatture emesse, incombe sull'operatore l'onere di provare la correttezza degli importi fatturati e l'effettuazione di controlli sulla linea, in modo da garantire il corretto funzionamento del contatore. In mancanza di tali prove, l'utente avrà diritto alla regolarizzazione della propria posizione contabile - amministrativa (ex multis, Agcom Delibera n. 14/10/CIR ho inserito questa delibera tra i visti. Ricordati di farlo quando richiami delibere di Agcom o di altri Corecom). Alla luce di quanto detto, nonostante l'Agenzia Startapp interveniva per risolvere l'anomalia, ipotizzando si trattasse di doppia fatturazione, la problematica non veniva chiarita e i costi delle fatture continuavano ad essere più alti di quelli pattuiti. Tenendo conto che, nel caso specifico, nessuna prova è stata



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

presentata dall'operatore sulla correttezza degli importi fatturati, si ritiene di regolarizzare la posizione contabile dell'istante, rimborsando i costi pagati in eccedenza rispetto a quanto pattuito. In particolare, si ritiene di detrarre dalle fatture relative al periodo che va dal 28.01.2013 (data di stipula del nuovo piano tariffario) al 19.08.2015 (data deposito istanza di definizione) il canone pattuito di euro 445,64 (quattrocentoquarantacinque/64) e l'importo di traffico fatturato oltre al canone. A titolo esemplificativo, nella bolletta AD05806247 del 19.04.2013 pari ad euro 647,80 si ritiene di rimborsare euro 178,76 (centosettantotto/76), cioè la differenza tra il costo addebitato meno il costo del canone pattuito (euro 445,64) e l'importo del traffico non compreso nell'offerta sottoscritta (euro 23,40). Alla luce di tali premesse si ritiene di rimborsare le somme pagate in eccedenza dal 28.01.2013 (data di stipula del nuovo piano tariffario) al 19.08.2015 (data deposito istanza di definizione).

b) La richiesta sub b) viene rigettata. In particolare, la richiesta così formulata risulta generica e senza fondamento e, dunque, esula dal contenuto vincolato del provvedimento di definizione della controversia che, ai sensi dell'art. 19, comma 4, del Regolamento, "...può condannare l'operatore ad effettuare rimborsi di somme risultate non dovute o al pagamento di indennizzi nei casi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, nonché nei casi individuati dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità". Alla luce di quanto premesso la richiesta non può essere accolta.

c) Per quanto concerne le spese di procedura, appare equo liquidare in favore della parte istante, ai sensi dell'articolo 19, comma 6 del Regolamento, l'importo di euro 100,00 (cento/00) considerato che la stessa ha presentato istanza di conciliazione presso il CORECOM e ha presenziato tramite legale in sede di udienza di conciliazione e definizione;

Per questi motivi, acquisito il parere preventivo di regolarità amministrativa del presente atto espresso dalla Responsabile del Servizio dr.ssa Patrizia Comi, il Corecom, all'unanimità

DELIBERA QUANTO SEGUE

1. Accoglie parzialmente l'istanza di FINCOMMERCIO X nei confronti della società VODAFONE ITALIA X per le motivazioni di cui in premessa.



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

2. La società VODAFONE ITALIA X è tenuta a pagare in favore dell'istante la somma di euro 100,00 (cento/00) per le spese di procedura.
3. La società VODAFONE ITALIA X è tenuta altresì a rimborsare in favore dell'istante le somme pagate in eccedenza nel periodo che va dal 28.01.2013 al 19.08.2015 nella modalità di cui al punto a).
4. 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

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 Patrizia Comi

Per la Presidente
La Vicepresidente
Avv. Marina Caporale



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