

DELIBERA N.	31/2016
TITOLO	2014.1.10.4
	2013.1.10.21.1600
LEGISLATURA	X

Il giorno 8 giugno 2016 si è riunito nella sede di Viale Aldo Moro n. 44 il Corecom dell'Emilia-Romagna con la partecipazione dei componenti:

GIOVANNA COSENZA

Presidente

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 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 *"Regolamento indennizzi"*;

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;

Viste la relazione e la proposta di decisione della Responsabile del Servizio dr.ssa Patrizia Comi (NP.2016.1357);

Udita l'illustrazione svolta nella seduta del 08/06/2016;



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

CONSIDERATO QUANTO SEGUE

1. La posizione dell'istante

L'istante, in relazione alle utenze affari XXX e XXX, lamenta di aver subito da parte di Vodafone Italia X (di seguito Vodafone) l'errata fatturazione e la mancata attivazione del servizio adsl. In particolare, nell'istanza introduttiva del procedimento e nel corso dell'audizione, l'istante dichiara quanto segue:

- in data 08.02.2012 ha aderito alla proposta di abbonamento – tramite agente commerciale Vodafone – relativa a n. 2 utenze mobili voce, n. 1 utenza mobile dati e n. 1 utenza fissa (quest'ultima per l'attivazione dei servizi voce/fax e adsl) e comprensiva della fornitura di diversi apparati cellulari e tablet senza oneri aggiuntivi, ad un costo pari ad euro 236,00 (oltre iva) al bimestre ovvero ad un costo che appariva notevolmente inferiore rispetto a quanto già veniva corrisposto dall'utente in forza del contratto in essere con il medesimo operatore;
- la proposta includeva anche n. 11 sim ricaricabili (senza obbligo di ricarica per l'utente), ciascuna al costo di euro 25,00 che sarebbe stato restituito in traffico telefonico, e includeva altrettanti telefoni cellulari "in omaggio";
- nonostante quanto pattuito Vodafone ha fatturato importi maggiori, ha richiesto costi aggiuntivi per gli apparecchi promessi gratuitamente (anche di importo sproporzionato rispetto al valore commerciale degli stessi) e ne ha disposto la consegna con circa 2 mesi di ritardo, ha addebitato penali ingiustificate per il recesso ed ha addebitato costi mensili in relazione alle sim ricaricabili;
- inoltre Vodafone non ha attivato il collegamento adsl, tardando molti mesi a comunicare l'impossibilità dell'attivazione all'utente, ed ha attivato con notevole ritardo le linee relative alle sim in abbonamento oltre ad aver "invertito" per circa 30 giorni i relativi piani tariffari, con la conseguenza che sull'utenza mobile *de qua* il traffico voce incluso veniva fatturato invece di essere incluso;



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

- l'utente ha contestato le fatture sin dal ricevimento della prima, nel maggio 2012, di importo pari ad euro 769,73;
- l'operatore ha continuato a fatturare importi maggiori rispetto a quanto pattuito, le intervenute modifiche ai piani tariffari non sono state rispettate, l'intervento di vari referenti e commerciali Vodafone non ha consentito né un riallineamento né una riduzione dei costi né tanto meno un riaccredito delle somme pagate o un risparmio tale da consentirne il recupero, anche dilazionato nel tempo.

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

- 1) la restituzione delle somme eccedenti l'importo concordato ed in particolare delle somme corrisposte per gli apparecchi promessi gratuitamente;
- 2) l'indennizzo – da computarsi in misura doppia in quanto trattasi di utenze affari ed ulteriormente in misura doppia in quanto non è stato disposto in via automatica, per:
 - a) la mancata attivazione dell'adsl,
 - b) la mancata "portabilità del numero in 2 sim",
 - c) l'errore nell'applicazione dei piani telefonici,
 - d) il mancato contatto da parte di un agente commerciale,
 - e) la mancata risposta ai reclami,
 - f) il mancato cambio del piano sulle sim ricaricabili e delle modalità di ricarica.

2. La posizione dell'operatore

Vodafone, con propria memoria difensiva, chiede che vengano respinte le domande contestandone la genericità, nonché la carenza di prove a sostegno. L'operatore afferma di aver "compiuto quanto di spettanza in relazione alla proposta di abbonamento, sia in ordine ai tempi di attivazione, sia in ordine alla corretta erogazione dei servizi richiesti alle condizioni contrattualmente concordate", rilevando: di aver effettuato "il cambio del piano telefonico delle sim ricaricabili verso VF Ram Libera + opzione internet delle due sim in abbonamento verso VF Ram Full Optional Basic, con rimborso delle tasse di concessione governativa", previa asserita adesione dell'utente il 13.07.2012; di aver applicato "uno sconto del 20% del canone connettività per 24 mesi" in riferimento alla rete



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

fissa VF Station; di aver applicato in riferimento all'adsl "uno sconto 100% canone 4 mesi" e lo storno sin dalla data di attivazione dei costi sostenuti pari ad euro 290,47 + iva; di aver riaccreditato il corrispettivo per recesso anticipato. L'operatore rileva di aver dato comunicazione all'utente il 21.01.2013, il 06.02.2013 e il 02.08.2013 di tutto quanto effettuato e contesta ogni "deroga commerciale o diverso accordo espresso tra le parti nel senso delle agevolazioni commerciali genericamente invocate" dall'istante.

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) In via preliminare corre l'obbligo precisare come costituisca mero errore materiale l'indicazione nel verbale di udienza (prot. n. AL.2014.27520 del 09/07/2014) dell'intervenuta cessazione della materia del contendere e della dichiarata archiviazione del procedimento stante la mancata espressa volontà della parte istante di rinunciare alla procedura ed il richiamo alla propria documentazione in atti evidentemente a sostegno delle proprie ragioni. Pertanto il procedimento di definizione deve intendersi proseguito nelle more e definito con la presente delibera.
- b) Sempre in via preliminare si rende necessario precisare che entrambe le parti non hanno pienamente assolto l'onere probatorio su ciascuna rispettivamente incombente e che pertanto la ricostruzione dei fatti è risultata difficoltosa e comunque lacunosa. In particolare, a fronte di una ricostruzione delle condizioni economiche del rapporto contrattuale in contestazione come effettuata dall'istante, non è stato possibile trovare riscontro della medesima nell'ambito della documentazione contrattuale versata in atti dalla stessa parte istante, salvo che per taluni profili come meglio di seguito si dirà. Inoltre in assenza della fatturazione che l'istante avrebbe potuto depositare in atti e soprattutto in ragione della mancata indicazione delle somme poste ad oggetto della richiesta di rimborso, qualsivoglia accertamento sul *quantum* in ordine al quale pronunciarsi risulta impossibile. D'altro canto Vodafone, pur assumendo una generica difesa in merito alle allegazioni di parte istante, non ha versato in atti copia della fatturazione emessa dalla quale avrebbe potuto evincersi il piano tariffario effettivamente applicato e soprattutto la



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

correttezza delle voci di costo dello stesso, provvedendo invece al deposito di una proposta di abbonamento non firmata dall'utente. Tanto rilevato risulta provata un'unica asserzione dell'istante e cioè l'inclusione nell'offerta proposta dei costi dei terminali Nokia, giusta la apposizione grafica sul formulario predisposto dall'operatore e sottoscritto dall'istante. Tuttavia, per quanto già sopra rilevato e cioè il mancato riscontro probatorio dei costi effettivamente applicati, nessuna pronuncia sul rimborso può essere emessa, con conseguente rigetto della richiesta formulata sub 1); allo stesso modo per le medesime ragioni non risulta accoglibile la richiesta sub 2c) di liquidazione di un indennizzo per l'errata applicazione dei piani telefonici né la richiesta sub 2f) di liquidazione di un indennizzo per il mancato cambio del piano sulle sim ricaricabili e delle modalità di ricarica delle stesse.

- c) La domanda sub 2a) può trovare accoglimento tenuto conto che il corredo documentale in atti consente di ritenere accertato che per circa nove mesi la linea adsl non è risultata attiva e funzionante sull'utenza in questione e che l'operatore non ha rispettato i propri oneri informativi circa i tempi di realizzazione dell'intervento o gli eventuali impedimenti. Tanto considerato la responsabilità per la mancata attivazione del servizio deve ritenersi imputabile a Vodafone tenuto conto che la causa tecnica di tale disservizio, essendo rimasta ignota per mancata difesa dell'operatore, rimane a suo esclusivo carico e che in ogni caso lo stesso non ha assolto gli oneri informativi sullo stesso incombenti. L'indennizzo spettante all'istante dunque ai predetti titoli – non cumulabili tra di loro – è quello pari ad euro 7,50 per ciascun servizio non accessorio previsto dall'art. 3, commi 1 e 2 del Regolamento indennizzi, da computarsi nella misura pari al doppio trattandosi di utenza *business* ai sensi dell'art. 12, comma 2 del citato Regolamento, con decorrenza dall'08.04.2012 (corrispondente al giorno successivo allo scadere del termine di 60 giorni per l'attivazione previsto dalla Carta dei Servizi) al 22.11.2012 (giorno in cui l'istante dichiara di aver avuto contezza dell'impossibilità tecnica dell'attivazione della linea adsl e che lo ha posto in condizione di poter scegliere altro gestore) per complessivi 229 giorni; l'importo complessivamente spettante all'utente pertanto è pari ad euro 3.435,00.
- d) In merito alla richiesta sub 2b) deve rilevarsi come la stessa sia del tutto generica e peraltro in contraddizione con l'asserzione che alle due sim in abbonamento (di cui l'istante lamenta la



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

mancata portabilità) siano stati applicati piani telefonici invertiti e che tale problema veniva risolto dopo circa trenta giorni; la richiesta pertanto deve essere rigettata.

- e) In merito alla richiesta sub 2d), trattandosi di fattispecie non indennizzabile ai sensi del Regolamento indennizzi se ne dispone il rigetto.
- f) Deve rigettarsi inoltre richiesta sub 2e) tenuto conto che risultano allegati molteplici segnalazioni e contatti intervenuti tra la parte istante e gli agenti Vodafone a mezzo e-mail che danno atto di un riscontro da parte dell'operatore ai medesimi. Il reclamo inoltrato in data 11.01.2013 a mezzo raccomandata a/r (di cui manca avviso di ricevimento) risulta riscontrato da Vodafone con comunicazione del gennaio 2013. Le ulteriori e-mail inoltrate dal legale dell'istante agli agenti Vodafone e al servizio clienti, non essendo state formalizzate secondo i canali previsti dalla Carta Servizi Vodafone, non consentono di accogliere la richiesta in esame.

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 XXX nei confronti della società Vodafone Italia X per le motivazioni di cui in premessa.
2. La società Vodafone Italia X è tenuta a pagare in favore dell'istante i seguenti importi, maggiorati degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza:
 - I. euro 3.435,00 (tremilaquattrocentotrentacinque/00) a titolo di indennizzo per la ritardata attivazione del servizio adsl sull'utenza fissa *business*.
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 - PEC corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it

WEB 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.

Il Segretario
Dott.ssa Patrizia Comi

La Presidente
Prof.ssa Giovanna Cosenza



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