

DELIBERA n° 28/ 2018
Definizione della controversia

/ **Vodafone Italia S.p.A.**

GU14/170/2016

Il Comitato Regionale per le Comunicazioni della Sicilia

nella seduta dell' **11 ottobre 2018**

09 NOV. 2018

- VISTA** la legge 14 novembre 1995, n. 481, recante “*Norme per la concorrenza e la regolazione dei servizi di pubblica utilità. Istituzione dell’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*”;
- VISTO** il decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259, recante “*Codice delle comunicazioni elettroniche*”;
- VISTA** la legge regionale 26 marzo 2002 n. 2, successivamente modificata ed integrata, ed in particolare l'art. 101 che ha istituito il “*Comitato Regionale per le Comunicazioni della Regione Siciliana*” (*Co.Re.Com.*);
- VISTO** l'accordo quadro del 28 Novembre 2017 tra l'*Autorità per le Garanzie nella Comunicazione, la Conferenza delle Regioni e delle Province Autonome* e la *Conferenza dei Presidenti delle Assemblee Legislative delle Regioni e delle Province Autonome*;
- VISTO** l'art. 5 lettera e) della Convenzione tra l'*AGCOM* e il *Co.Re.Com. Sicilia* per l'esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni, in vigore dal 1 Gennaio 2018, con la quale, ai sensi dell'art. 22 comma 1 del “*Regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti*” allegato A della Delibera n. 173/07/CONS del 19 aprile 2007 (di seguito “*Regolamento*”), l'*Autorità ha delegato il Co.Re.Com. Sicilia alla definizione delle controversie* di cui all'art. 2 del “*Regolamento*”;
- VISTO** il “*Regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti*”, approvato con delibera n. 173/07/CONS del 19 aprile 2007, e successive modificazioni; (di seguito *Regolamento*).
- VISTO** il “*Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori*”, adottato con delibera n. 73/11/CONS del 16 febbraio 2011;
- VISTA** l'istanza di definizione della
acquisita il **13 giugno 2016** al n. prot. **30505**;

VISTI gli atti del procedimento e la documentazione acquisita nel corso dell'istruttoria e verificata la regolarità;

CONSIDERATA la posizione dell'istante:

La sig.ra

(di seguito **Istante**), con istanza di definizione della controversia nei confronti di **Vodafone Italia S.p.A.** (di seguito **Vodafone**), in relazione all'utenza business dei numeri

collegati al codice cliente n. , nei propri scritti, rappresenta quanto segue:

- è titolare di un contratto con Vodafone per linee fisse, adsl, linee mobili, acquisto applicativi a partire dal 7/2014 con scadenza 7/2016;
- nel mese di marzo 2015 Vodafone propone attivazione di una linea telefono/adsl anche per l'abitazione al costo di 25,00 euro mensili, ma si scoprirà in seguito che trattasi di attivazione di un'altra utenza ufficio a costi esorbitanti;
- l'8 aprile 2015 viene richiesto trasloco delle linee causa trasferimento locali;
- il trasloco avviene con ritardo e notevoli disservizi;
- la Vodafone decide unilateralmente di revocare la scontistica prevista dal contratto, con ingiustificati aumenti dei costi a carico dell'Istante nonché di continuare ad addebitare in fattura il costo delle linee del vecchio ufficio;
- vengono richiesti chiarimenti alla Kama Italia (agenzia con mandato da Vodafone) che non ha fornito spiegazioni;
- il 18 febbraio 2016 tramite la Kama Italia viene aperto un primo reclamo 361307103 (poi 378357883) avente per oggetto la disattivazione dei servizi non richiesti, rimborso per il doppio pagamento linea ufficio, ripristino scontistica e la restituzione delle somme pagate dall'Istante anche se non dovute;
- nonostante le reiterate richieste l'Istante non ha mai ricevuto né copia di tali reclami né i rimborsi richiesti;
- il 16 aprile 2016 la Vodafone accorda le disattivazioni dei servizi non richiesti;
- il 21 aprile 2016 la Vodafone "minaccia" di sospendere i servizi.

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

1. Rimborso di euro 3.685,28 a fronte delle fatture intercorrenti nel periodo aprile 2015 / febbraio 2016 prive dello sconto previsto da contratto;
2. storno totale delle fatture successive al periodo sopra citato fino alla naturale scadenza del contratto in essere al 7/2016 a titolo di ristoro per i gravi disagi e disservizi patiti dall'Istante.

CONSIDERATA la posizione dell'operatore:

La **Vodafone Italia S.p.A.** nella propria memoria difensiva eccepisce, in sintesi, quanto segue:

- di avere regolarmente erogato il servizio a favore dell'Istante, come confermato dalla fattura che allega, nel rispetto delle condizioni contrattuali;
- in merito agli asseriti disservizi l'Istante non ha prodotto prove concrete a sostegno della propria tesi;
- Vodafone, in un'ottica di fidelizzazione del cliente, senza prestare acquiescenza ad alcuna attribuzione di responsabilità, ha provveduto a disattivare il link 3423961 senza costi, ad attivare uno sconto del 50% sul link 3849024 nonché a disattivare 4 sim relax edition lasciando attiva l'utenza 3476741541 come richiesto dall'istante.
- l'Istante ha omesso il pagamento delle fatture AG00520233 – AG03801841 – AG06992881 e AG10330910 per un ammontare di euro 3.330,81 nonostante la regolare fruizione dei servizi regolarmente erogati visibili nel dettaglio traffico presente in ogni singola fattura.

CONSIDERATA la motivazione della decisione:

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante possono essere parzialmente accolte, come di seguito precisato.

L'Istante nei propri scritti ha rappresentato di avere più volte segnalato alla Vodafone, tra l'altro, la mancata applicazione, sulle fatture emesse dopo il trasloco dell'utenza presso la nuova sede, avvenuto il 22 maggio 2015, dello sconto del 50% previsto dal contratto ed anche l'addebito dei costi relativi alle linee del vecchio ufficio. In riscontro alla segnalazione n. 413245591 dell'Istante, la Vodafone, con mail datata 11 aprile 2016, ha provveduto, seppure "*senza prestare acquiescenza ad alcuna attribuzione di responsabilità*", a dare riscontro, a quanto lamentato dall'Istante, a decorrere dalle fatture di successiva emissione, senza effettuare il ricalcolo delle fatture precedentemente emesse ed oggetto di contestazione da parte dall'istante.

Nella considerazione che sussiste in capo all'operatore l'onere di provare l'esattezza dei dati posti a base della fattura nel caso di contestazione del suo ammontare da parte dell'utente (Cass., sent. n. 10313/2004) e tenuto conto che la Vodafone non ha dimostrato, per il principio dell'inversione dell'onere della prova, la coerenza di tutti gli importi fatturati, dopo il trasloco, effettuato il 22 maggio 2015, alle condizioni contrattuali concordate, ma si è limitata a dichiarare, nella propria memoria difensiva, *di avere regolarmente erogato il servizio a favore dell'Istante*, la richiesta dell'Istante di cui al punto 1) *Rimborso di euro 3.685,28 a fronte delle fatture intercorrenti nel periodo aprile 2015 / febbraio 2016 prive dello sconto previsto da contratto*, si ritiene accoglibile. Pertanto, in assenza di specifica contestazione della superiore richiesta e prova contraria da parte della Vodafone, la stessa è tenuta a rimborsare e/o stornare euro 3.685,28, come richiesto dall'Istante.

In esito alla richiesta di cui la punto 2) *storno totale delle fatture successive al periodo sopra citato fino alla naturale scadenza del contratto in essere al 7/2016 a titolo di ristoro per i gravi disagi e disservizi patiti dall'Istante*, si ritiene la stessa non accoglibile in quanto tale specifica richiesta esula dalle competenze di questo Co.Re.Com, in applicazione dell'art. 19 comma 4 del Regolamento di cui alla delibera 173/07/CONS, che dispone: *“L'Autorità, con provvedimento che definisce la controversia, ove riscontri la fondatezza dell'istanza, può condannare l'operatore ad effettuare rimborsi di somme non dovute o al pagamento indennizzi nei casi previsti dal contratto, dalle carte servizi, nonché nei casi individuati dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità.”* e, tra l'altro, nel caso di specie, dalle fatture allegate, si evince una regolare fruizione del servizio, pertanto non sussistono le condizioni per erogare alcun indennizzo.

Si ritiene utile ricordare che la fattispecie di errata fatturazione, non è contemplata dal *“Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti ed operatori”* di cui all'Allegato A) alla delibera n. 73/11/CONS, e che, pur volendo interpretare le altre richieste generiche di indennizzo da parte dell'Istante in ordine al *ristoro per i gravi disagi e disservizi patiti*, non appare possibile riconoscere alcun indennizzo, stante la genericità delle affermazioni e la totale assenza in atti di puntuali allegazioni e riscontri probatori.

Per i motivi riportati in premessa, che qui si confermano integralmente, acquisito il parere preventivo di regolarità amministrativa del presente atto espresso dal *Dirigente della Segreteria Co.Re.Com.*, arch. *Francesco Di Chiara*, il Comitato all'unanimità dei presenti,

DELIBERA

di accogliere parzialmente l'istanza di definizione della
nei confronti della società **Vodafone Italia S.p.A.**

La **Vodafone Italia S.p.A.** è tenuta a rimborsare o stornare la somma di euro 3.685,28, come richiesto dall'Istante, maggiorata degli interessi legali a decorrere dalla data di deposito dell'istanza di definizione.

Ai sensi dell'art. 19 comma 3, del "*Regolamento*" il presente provvedimento costituisce un ordine dell'*Autorità* ai sensi e per gli effetti dell'articolo 98, comma 11, del decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259.

La società *Vodafone Italia S.p.A.* è tenuta, inoltre, a comunicare a questo CO.RE.COM. l'avvenuto adempimento alla presente delibera entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

E' fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito, come previsto dall'articolo 19, comma 5, del "*Regolamento*".

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 *Co.Re.Com. Sicilia* e dell'*AGCOM*.

Palermo, 11 ottobre 2018

09 NOV. 2018

IL PRESIDENTE

Prof.ssa Maria Annunziata Astone

I COMMISSARI

Avv. Alessandro AGUECI

Avv. Giuseppe DI STEFANO

Dott. Alfredo RIZZO

Dott. Antonio VECCE

Per attestazione di conformità a quanto deliberato
Il Dirigente della Segreteria Co.Re.Com.
arch. Francesco Di Chiara