

2

## DELIBERA n° 33/2018

Definizione della controversia

/ VODAFONE ITALIA S.p.A.

GU14/134/2016

### *Il Comitato Regionale per le Comunicazioni della Sicilia*

*nella seduta del 9 novembre 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;

**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 dell’ \_\_\_\_\_ acquisita il **12 maggio 2016** al n. prot. **24368**;

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

**CONSIDERATA la posizione dell’istante:**

\_\_\_\_\_, con istanza di definizione della controversia insorta con **Vodafone Italia S.p.A.** (di seguito Vodafone), in relazione all’utenza dei numeri \_\_\_\_\_ collegati al codice cliente n. 6.772553, nei propri scritti rappresenta, in sintesi, quanto segue:

- nel 2015 ha stipulato un contratto con Vodafone denominato “Vodafone Rete Unica”;
- la linea fax non ha mai funzionato;
- le fatturazioni sono risultate esorbitanti rispetto a quanto contrattualmente concordato;
- Vodafone ha effettuato arbitrariamente degli addebiti sulla carta di credito dell’Agenzia per un importo complessivo di euro 2.067,76;
- non è stata effettuata la completa portabilità da Fastweb a Vodafone, pertanto Fastweb ha continuato ad emettere fatture, le quali, non essendo state pagate, sono oggetto di richiesta di pagamento da parte di una società di recupero crediti;
- con lettera raccomandata il 6 novembre 2015 e il 21 novembre 2015, tramite il proprio legale, l’Agenzia ha proposto reclamo sollecitando l’operatore all’esatto adempimento e chiedendo la restituzione delle somme arbitrariamente sottratte oltre al risarcimento dei danni.
- in esito al reclamo l’operatore non ha fornito risposta scritta;

In base a tali premesse, l’istante ha richiesto:

1. indennizzo per mancata attivazione del servizio fax-computer;

2. riduzione dell'importo delle fatture ed emissione di note di credito per ciascuna fattura successiva a maggio 2015;
3. risoluzione del problema della portabilità con Fastweb, con annullamento delle fatture emesse dalla stessa;
4. restituzione della somma di euro 2067,76 prelevata dalla carta di credito senza autorizzazione.
5. Indennizzo per mancata risposta ai reclami.

**CONSIDERATA la posizione dell'operatore:**

La **Vodafone** nella propria memoria difensiva eccepisce, in sintesi, quanto segue. Non vi è nessuna irregolarità nella fatturazione, dalle fatture depositate è presente regolare e costante traffico telefonico effettuato dalle utenze collegate al contratto n. 6.772553.

Nelle fatture vengono addebitati anche i costi relativi ai terminali Samsung Galaxi S4 ed Apple Ipad Air 2 oltre che vari apparati in dotazione dell'utente, i quali incidono inevitabilmente sui costi finali della fattura.

I reclami e le contestazioni avanzate dall'Agenzia sono state riscontrate inviando una proposta transattiva (datata 22 maggio 2015) accettata dall'istante difatti è stata emessa una nota di credito di euro 400,00 iva inclusa a titolo di storno parziale dell'importo allora insoluto e relativo alla fattura AF06712666.

In relazione all'asserito indebito prelievo sulla carta di credito intestata all'istante, Vodafone ha invitato l'Agenzia a produrre la documentazione necessaria per l'esperimento delle opportune verifiche e che tali documenti non risultano essere stati ricevuti.

**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 specificato.

In esito alla richiesta di cui al punto 1) *indennizzo per mancata attivazione del servizio fax-computer*, la stessa si ritiene accoglibile in quanto a fronte del reclamato mancato funzionamento della linea fax, oltre che per le vie brevi, anche con lettera raccomandata del 6 novembre 2015, la Vodafone, di contro, non ha prodotto alcuna documentazione atta a dimostrare il regolare funzionamento del servizio fax o l'eventuale risoluzione del problema, né tanto meno ha fornito prova di avere riscontrato per iscritto quanto reclamato dall'utente.

La Vodafone infatti, nella propria memoria difensiva, si è limitata ad asserire, genericamente, di avere riscontrato i reclami e le contestazioni avanzate dall'Agenzia attraverso una proposta transattiva datata 22 maggio 2015 accettata dall'istante che, essendo antecedente il reclamo del 6 novembre 2015, si deduce essere relativa ad altra contestazione.

Per quanto sopra riportato, anche alle luce dell'orientamento espresso dalle Sezioni Unite della Suprema Corte (sentenza n. 13533/01) secondo il quale *“in tema di prova dell'inadempimento di una obbligazione, il creditore che agisca per la risoluzione contrattuale, per il risarcimento del danno, ovvero per l'adempimento deve soltanto provare la fonte (negoziale o legale) del suo diritto ed il relativo termine di scadenza, limitandosi alla mera allegazione della circostanza dell'inadempimento della controparte, mentre il debitore convenuto è gravato dell'onere della prova del fatto estintivo dell'altrui pretesa, costituito dall'avvenuto adempimento”*. *“Anche nel caso in cui sia dedotto non l'inadempimento dell'obbligazione, ma il suo inesatto adempimento, al creditore istante sarà sufficiente la mera allegazione dell'inesattezza dell'adempimento (anche per difformità rispetto al dovuto o anche per tardività dell'adempimento) gravando ancora una volta sul debitore l'onere di dimostrare l'avvenuto esatto adempimento”*, la Vodafone è tenuta, oltre allo storno e/o rimborso di tutti i costi addebitati in relazione al servizio fax a partire da giugno 2015 fino al 10 maggio 2016 data di deposito dell'istanza di definizione, anche alla corresponsione di un indennizzo proporzionato al disservizio subito dall'utente, da computarsi in base al parametro previsto dall'art. 3 comma 4 del Regolamento Indennizzi di cui alla delibera 73/11/CONS, applicato in combinato disposto con l'art. 12 comma 2 del medesimo Regolamento, trattandosi di utenza “affari”, con riferimento al periodo intercorrente dalla data di inoltro del reclamo, 6 novembre 2015, alla data di deposito dell'istanza di definizione, 10 maggio 2016.

In relazione alla richiesta di cui al punto 2) *riduzione dell'importo delle fatture ed emissione di note di credito per ciascuna fattura successiva a maggio 2015*, non risultano depositati da parte dell'istante elementi sufficienti a quantificare i costi ritenuti eccedenti rispetto a quanto contrattualmente pattuito. L'utente, infatti, in questa sede, avrebbe dovuto precisare le singole voci per le quali richiedeva il rimborso e/o storno, spettando all'operatore, per il principio dell'inversione dell'onere della prova, dimostrare la regolarità della fatturazione e dei costi

addebitati. Considerato, comunque, che l'istante ha più volte reclamato e chiesto chiarimenti in merito agli importi fatturati, mediante raccomandate con A/R del 22 luglio 2014, del 6 novembre 2015 – del 14 dicembre 2015, e che l'operatore non ha riscontrato alcun reclamo e richiesta dell'istante, si ritiene si debba rimandare alla regolare applicazione del contratto stipulato tra le parti con eventuale ricalcolo e regolarizzazione della posizione contabile ed amministrativa a partire da giugno 2015.

Non può trovare accoglimento la richiesta di cui al punto 3) *risoluzione del problema della portabilità con Fastweb, con annullamento delle fatture emesse dalla stessa*, in quanto esula dal contenuto tipico della decisione che questo Co.Re.Com. può adottare. Al riguardo, è infatti noto, che ai sensi dell'art. 19, comma 4, del "Regolamento", *"L'Autorità con il provvedimento che definisce la controversia, ove riscontri la fondatezza dell'istanza, 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 dalle delibere dell'Autorità"*.

Relativamente alla richiesta di cui al punto 4) *restituzione della somma di euro 2.067,76 prelevata dalla carta di credito senza autorizzazione*: nella considerazione che dalle copie degli estratti conto depositate dall'istante risultano effettivamente addebiti per la Vodafone e che quest'ultima non ha dimostrato il presupposto di diritto che giustifichi tali addebiti, la stessa si ritiene accoglibile. Pertanto la Vodafone, in assenza di prova contraria, è tenuta al rimborso dell'intero importo ingiustificatamente prelevato che, come dichiarato dall'istante, e non contestato dall'operatore, ammonta ad euro 2.067,76.

Inoltre è accolta la richiesta di indennizzo per mancata risposta ai reclami cui al punto 5) nella considerazione che non risulta agli atti alcun riscontro scritto dell'operatore in esito al reclamo del 6 novembre 2015. Pertanto la Vodafone è tenuta a corrispondere, ai sensi dell'art. 11 del Regolamento Indennizzi di cui alla delibera AGCOM 73/11/CONS, un indennizzo di 1,00 euro moltiplicato per n. 87 giorni di ritardo, calcolati dal 6 novembre 2015, data di inoltro del reclamo, al 17 marzo 2016, giorno di esperimento del tentativo obbligatorio di conciliazione, al netto dei 45 giorni previsti da contratto quale termine per il riscontro.

Infine si ritiene equo riconoscere, ai sensi dell'articolo 19, comma 6, del Regolamento, la somma di euro 150,00 (centocinquanta/00), a titolo di spese di

procedura.

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 dell' ..... nei confronti della società **Vodafone Italia S.p.A.**

La Vodafone Italia S.p.A., oltre a corrispondere euro 150,00 (centocinquanta/00) per spese di procedura, è tenuta a:

- stornare e/o rimborsare tutti i costi addebitati in relazione al servizio fax a partire da giugno 2015 fino al 10 maggio 2016;
- corrispondere un indennizzo da computarsi in base al parametro previsto dall'art. 3, comma 4, del Regolamento Indennizzi moltiplicato per n. 186 giorni, in misura pari al doppio trattandosi di utenza "affari", per mancata attivazione del servizio fax, maggiorato degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di definizione; ;
- rimborsare la somma di euro 2.067.76, così come richiesto dall'istante, oltre ad interessi legali calcolati a decorrere dalla data dei rispettivi prelievi sulla carta di credito.
- corrispondere un indennizzo di euro 87,00 per mancato riscontro al reclamo.

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 CORECOM 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~~ 9/11/2018  


IL PRESIDENTE

Prof.ssa Maria Annunziata Astone



I COMMISSARI

Avv. Alessandro AGUECI



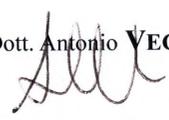
Avv. Giuseppe DI STEFANO



Dott. Alfredo RIZZO



Dott. Antonio VECCE



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

