

Protocollo: vedi *segnatura.XML*

TITOLO	2015.1.10.4.1
	2018.1.10.21.432
LEGISLATURA	X

Il giorno 11 marzo 2019 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](mailto:corecom@regione.emilia-romagna.it) - PEC [corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it](mailto:corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it)

WEB [www.assemblea.emr.it/corecom](http://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 dei indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori*", di seguito "Regolamento indennizzi";

Vista la delibera AGCOM n. 70/12/CIR;

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".



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.7628

email [corecom@regione.emilia-romagna.it](mailto:corecom@regione.emilia-romagna.it) - PEC [corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it](mailto:corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it)

WEB [www.assemblea.emr.it/corecom](http://www.assemblea.emr.it/corecom)

Visti gli atti del procedimento;

Viste la relazione e la proposta di decisione della Responsabile del Servizio dr.ssa Rita Filippini (NP.2019575);

Udita l'illustrazione svolta nella seduta del 11 marzo 2019;

CONSIDERATO QUANTO SEGUE

### 1. La posizione dell'istante

A seguito dell'udienza di conciliazione, tenutasi in data 5/4/2018 nei confronti di Vodafone X (di seguito, Vodafone), l'utente ha presentato istanza di definizione prot. AL/2018/0036585 del 12/06/2018 lamentando la disattivazione ingiustificata da parte dell'operatore di sette numerazioni mobili a causa della mancata registrazione dell'avvenuto pagamento di una fattura da parte dell'operatore medesimo. Nel dettaglio l'istante:

- espone che il distacco delle linee in questione avvenuto il 3/01/2018 sarebbe stato cagionato dalla mancata registrazione dell'avvenuto pagamento della fattura AH13547625 del 3/08/2017 per Euro 660,00 eseguito con bonifico bancario del 21/08/2017 a causa del "mancato aggancio del RID";
- afferma che tale mancata registrazione è, con ogni probabilità dovuta al fatto che il pagamento è avvenuto in data diversa (21/08/2017) dalla scadenza della fattura (23/08/2017) e per un importo di Euro 660 al posto dei 660,99 recati dalla fattura medesima;
- tale mancata registrazione dell'avvenuto pagamento non è accettabile in quanto il bonifico recava nella causale i riferimenti alla fattura in questione;
- peraltro, lo storno di quanto pagato con detta causale è stato operato da Vodafone solo successivamente a parziale saldo della successiva fattura AH20943097 del 22/11/2017 lasciando "scoperta" la precedente fattura AH13547625 del 3/08/2017 sino alla cessazione (senza alcun avviso) del contratto in data 03/01/2018;
- tutto ciò con la conseguente perdita di sei delle sette numerazioni mobili possedute dal 2010 e l'addebito delle penali per il recesso nella fattura AI00962642 del 17/01/2018 per Euro 2.251,25.

Tanto premesso, in sede di GU14 l'utente ha richiesto:



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.7628

email [corecom@regione.emilia-romagna.it](mailto:corecom@regione.emilia-romagna.it) - PEC [corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it](mailto:corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it)

WEB [www.assemblea.emr.it/corecom](http://www.assemblea.emr.it/corecom)

- a) lo storno integrale della fattura AI00962642 del 17/01/2018 per Euro 2.251,25;
- b) l'indennizzo per la perdita di sei linee mobili di cui:
  - a. due (33XXXXX424, 333XXXX909) attivate nel 2009,
  - b. quattro (33XXXXX617, 33XXXXX513, 33XXXXX580, 335XXX909) attivate nel 2010, intestate alla società UPPA'S ed utilizzate nella gestione dell'Hotel Stella Maris.

## **2. La posizione dell'operatore Vodafone**

L'operatore Vodafone di limita ad evidenziare che parte istante ha omesso il pagamento della fattura AH13547625 del 3/08/2017 per Euro 660,99, avente scadenza 23/08/2017, la quale risulta saldata solo in data 5/01/2018. Il recesso, pertanto, è giustificato ai sensi delle condizioni generali di contratto. Peraltro, Vodafone ha inviato i dovuti preavvisi in relazione a tale mancato pagamento come provato dalla stessa documentazione allegata dalla parte istante.

L'operatore chiede pertanto il rigetto delle domande dell'istante.

## **3. La replica dell'istante**

In relazione a quanto dedotto dall'operatore l'istante ribadisce di aver pagato la fattura AH13547625 del 3/08/2017 il 21/08/2017 mediante bonifico bancario a causa impossibilità di utilizzare il RID e che il pagamento del 5/01/2018 è avvenuto nel tentativo di ottenere, inutilmente, la riattivazione delle linee in questione.

## **4. Motivazione della decisione**

Tanto premesso, alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le domande di indennizzo formulate da parte attrice, devono essere parzialmente accolte.

Va preliminarmente rilevato che l'istante ha documentato mediante produzione di copia di ordine di bonifico bancario il pagamento della somma di Euro 660,00 su conto corrente riferibile a Vodafone con la seguente causale "ft. AH13547625 del 03/08/2017" entro il termine di scadenza. Tale comportamento, in assenza di disposizioni rinvenibili nelle Condizioni generali di contratto che disciplinino l'ipotesi di impossibilità per l'utente di pagamento con il mezzo



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.7628

email [corecom@regione.emilia-romagna.it](mailto:corecom@regione.emilia-romagna.it) - PEC [corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it](mailto:corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it)

WEB [www.assemblea.emr.it/corecom](http://www.assemblea.emr.it/corecom)

prescelto (nella fattispecie il RID) per impossibilità ad esso non addebitabile (nella fattispecie la mancata attivazione del RID da parte della banca), appare corretto in quanto rispettoso dei canoni di ordinaria diligenza e buona fede nell'adempimento dell'obbligazione dedotta in contratto previsti dagli artt. 1175 e 1176 cod. civ.. Pertanto, il distacco operato da Vodafone nel gennaio 2018 appare ingiustificato, a nulla rilevando che l'istante abbia poi provveduto a pagare nuovamente tale importo in data 5/1/2018 con la medesima causale.

Sul punto, peraltro, è ben vero che l'art. 12 delle Condizioni generali di contratto Vodafone prevede che il "pagamento parziale equivale ad omesso pagamento e può implicare la sospensione o la risoluzione del Contratto", tuttavia l'esiguità dell'importo non corrisposto (0,99 Euro) che tale mancato pagamento non sia mai stato contestato dall'operatore, consente di ritenere tale disposizione non applicabile alla fattispecie.

a) Tanto premesso, la domanda sub a) relativa allo stralcio della fattura AI00962642 del 17/01/2018 per Euro 2.251,25 può essere parzialmente accolta.

Nella fattispecie, infatti, la disattivazione delle linee in questione risulta indebita in quanto disposta per errore dell'operatore il quale non si è avveduto che il pagamento della fattura in oggetto entro i termini di scadenza. Peraltro, lo stesso operatore non nega di aver ricevuto tale pagamento il quale, infatti, risulta erroneamente imputato "a scomputo" della fattura successiva n. AH20943097 del 22/11/2017. Pertanto, l'istante ha senz'altro diritto di ottenere lo storno/rimborso di quanto fatturato da Vodafone a titolo di "costi di attivazione", contenuti nell'ultima fattura dopo il recesso da parte dell'operatore, pari ad Euro 573,79.

Per la restante parte della somma indicata in fattura sotto la dicitura "costi variabili", invece, non è possibile assumere alcuna decisione in quanto né l'istante né l'operatore producono copia del dettaglio di tali voci che l'istante afferma essere dovute a oneri di recesso anticipato. Pertanto, in ossequio a quanto stabilito dalla delibera Agcom n. 70/12/CIR ove, in materia di onere della prova, è previsto che la "domanda dell'utente dovrebbe essere rigettata nel merito, qualora lo stesso non adempia l'onere probatorio su di lui incombente", questa parte della domanda in esame non può essere accolta.



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.7628

email [corecom@regione.emilia-romagna.it](mailto:corecom@regione.emilia-romagna.it) - PEC [corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it](mailto:corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it)

WEB [www.assemblea.emr.it/corecom](http://www.assemblea.emr.it/corecom)

b) La domanda sub b) di indennizzo per la perdita della numerazione storica deve essere accolta per la medesima ragione di cui al punto precedente. In particolare l'istante:

- I. Con riferimento alle numerazioni 33XXXXX424 e 333XXXX909 produce copia della fattura Vodafone n. 8157162897 del 7/11/2009 relativa al periodo 3/9/2009-2/11/2009 così provando di essere di avere in utilizzo tali numerazioni almeno dal settembre 2009. Avendo perduto la numerazione del gennaio 2018, ai sensi del combinato disposto dell'art. 9 e dell'art. 12, comma 1 e comma 2 del Regolamento indennizzi, all'istante deve essere pertanto riconosciuto un indennizzo, applicato in misura unitaria, di euro 100,00 x 8 anni (dal sett. 2009 al gen. 2018) = Euro 800 x4 (distacco di utenza business) = Euro 3.200,00.
- II. Con riferimento alle numerazioni 33XXXXX617, 33XXXXX513, 33XXXXX580 e 335XXXX909 produce copia della fattura Vodafone n. 8213111984 del 8/9/2010 relativa al periodo 3/7/2010-2/9/2010 così provando di essere di avere in utilizzo tali numerazioni almeno dal luglio 2010. Avendo perduto la numerazione del gennaio 2018, ai sensi del combinato disposto dell'art. 9 e dell'art. 12, comma 1 e comma 2 del Regolamento indennizzi, all'istante deve essere pertanto riconosciuto un indennizzo, applicato in misura unitaria, di euro 100,00 x 7 anni (dal sett. 2010 al gen. 2018) = Euro 700 Euro x4 (distacco di utenza business) = Euro 2.800,00.

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 Hotel Stella Maris 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 573,79 (cinquecentosettantatre/79) a titolo di storno/rimborso di quanto fatturato da Vodafone a titolo di "costi di attivazione" nella fattura AI00962642 del 17/01/2018;



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.7628

email [corecom@regione.emilia-romagna.it](mailto:corecom@regione.emilia-romagna.it) - PEC [corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it](mailto:corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it)

WEB [www.assemblea.emr.it/corecom](http://www.assemblea.emr.it/corecom)

- II) Euro 6.000,00 (seimila/00) a titolo di indennizzo per la perdita di sei numerazioni mobili.
- 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.

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 Rita Filippini

*Firmato*

Il Presidente  
Dott. Stefano Cuppi



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.7628

email [corecom@regione.emilia-romagna.it](mailto:corecom@regione.emilia-romagna.it) - PEC [corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it](mailto:corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it)

WEB [www.assemblea.emr.it/corecom](http://www.assemblea.emr.it/corecom)