

Protocollo: vedi *segnatura.XML*

TITOLO	2015.1.10.4.1
	2017.1.10.21.80
LEGISLATURA	X

Il giorno 14 settembre 2018 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

STEFANO CAVEDAGNA

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. 051 527.6390

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 dei indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori*", di seguito "Regolamento indennizzi";

Viste le delibere Agcom n. 3/11/CIR, n. 34/12/CIR, 38/12/CIR, n. 69/11/CIR, n. 100/12/CIR, n. 113/12/CIR, determina Corecom Emilia-Romagna n. 11/2017, delibera Corecom Emilia-Romagna n. 48/2018 e n. 57/14);

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 regionale per le Comunicazioni sottoscritta in data 28 dicembre 2017 dal Presidente della



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.6390

email corecom@regione.emilia-romagna.it - PEC corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it

WEB www.assemblea.emr.it/corecom

Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, dal Presidente della Regione Emilia-Romagna, dalla Presidente del Comitato regionale per le comunicazioni Emilia-Romagna.”;

Visti gli atti del procedimento;

Viste la relazione e la proposta di decisione della Responsabile del Servizio dr.ssa Rita Filippini (NP.2018.2037);

Udita l'illustrazione svolta nella seduta del 14 settembre 2018;

CONSIDERATO QUANTO SEGUE

1. La posizione dell'istante

L'istante ha lamentato nei confronti di Vodafone Italia X (di seguito Vodafone) l'indebita fatturazione perché non conforme al proprio piano tariffario, l'attivazione di servizi non richiesti, nonché l'illegittima fatturazione successiva alla disdetta. In particolare, nell'istanza introduttiva del procedimento, l'istante ha dichiarato quanto segue:

- di avere subito diversi malfunzionamenti del servizio di telefonia fissa, ricevendo riscontro da parte del gestore solo con l'intervento tecnico del 01.08.2013, avvenuto dopo diversi giorni di attesa;
- di avere ricevuto fatture dagli importi molto elevati, in cui erano riportate utenze mobili e servizi mai richiesti come la messaggistica vocale;
- di essere migrato verso altro operatore nel mese di aprile 2014;
- di aver subito la ritardata portabilità del numero perché Vodafone non rilasciava la linea e di aver ricevuto bollette da parte di Vodafone anche dopo il passaggio in Telecom;
- su indicazione del servizio clienti trasmetteva, in data 06.10.2014, raccomandata A/R di recesso per i servizi di telefonia fissa e mobile;
- nonostante ciò, l'operatore continuava a fatturare anche nel 2015 e a sollecitare i pagamenti delle bollette tramite società di recupero del credito.



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.6390

email corecom@regione.emilia-romagna.it - PEC corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it

WEB www.assemblea.emr.it/corecom

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

- a) l'annullamento di tutte le richieste di pagamento da parte di Vodafone in considerazione dei disservizi segnalati, dell'interruzione del servizio di telefonia, dell'addebito di servizi mai richiesti e della differenza notevole di tariffe applicate da Vodafone rispetto ad altri operatori, verificata con il passaggio a Telecom che offriva un servizio migliorativo.

2. La posizione dell'operatore

Vodafone, nella propria memoria rileva la correttezza del proprio operato gestionale, nel pieno rispetto delle condizioni contrattuali sottoscritte dall'istante nella proposta di abbonamento. L'operatore evidenzia che non risultano avanzati reclami formali da parte dell'istante, il quale avrebbe dovuto contestare le fatture entro 45 giorni dalla loro emissione secondo quanto indicato nelle condizioni generali di contratto. Sulle utenze mobili che l'istante dichiara di non aver mai richiesto e di cui richiede il rimborso, Vodafone rileva che non è mai stato comunicato il loro disconoscimento e quindi il gestore non è stato messo nelle condizioni di eseguire alcuna verifica a riguardo. L'unica comunicazione sulla questione, trasmessa dall'istante, risale a febbraio 2015 e, poiché è stata trasmessa con e-mail ordinaria, è priva di valore giuridico e di efficacia. L'istante, fino a febbraio 2014, oltre a non aver mai avanzato alcun reclamo, ha regolarmente pagato tutte le fatture inerenti le utenze ora contestate fino al momento in cui ha interrotto i pagamenti delle fatture in modo arbitrario e illegittimo, senza effettuare il pagamento degli importi non contestati. Sotto il profilo amministrativo e contabile l'istante presenta un insoluto di 4.731,51 euro.

3. Motivazione della decisione

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

- a) La domanda è da accogliere parzialmente. Preliminarmente, è opportuno rilevare che la richiesta di annullamento delle fatture per l'applicazione da parte di Vodafone di tariffe



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.6390

email corecom@regione.emilia-romagna.it - PEC corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it

WEB www.assemblea.emr.it/corecom

meno vantaggiose rispetto ad altri operatori non può essere esaminata in questa sede, poiché non attiene all'ambito di applicazione del presente procedimento. L'adesione ad uno specifico piano tariffario con un determinato operatore, infatti, rappresenta una libera scelta del consumatore e non è competenza del Corecom pronunciarsi sulle tariffe applicate dai vari operatori, che rispondono a logiche del libero mercato non valutabili in questa sede. Per quanto riguarda invece, l'annullamento della posizione debitoria in ordine alla non conformità degli addebiti con il piano tariffario sottoscritto dall'istante, ai malfunzionamenti subiti e all'attivazione di servizi non richiesti non appare soddisfatto l'onere probatorio che, seppur in minima parte, grava anche su parte istante (delibera Corecom Emilia-Romagna n. 57/14). L'Autorità Garante ha più volte espresso il proprio orientamento sul punto: *"qualora dalla documentazione prodotta agli atti non emergano elementi probanti e circostanziati, tali da rendere condivisibili le asserzioni mosse da parte istante circa il malfunzionamento dell'utenza, non è possibile accogliere la domanda formulata dall'istante."* (delibera Agcom n. 3/11/CIR a cui sono conformi, *ex multis*, le delibere di cui ai nn. 34/12/CIR e 38/12/CIR). In particolare, nel caso di specie, occorre rilevare che l'istante non ha prodotto il contratto, non ha quantificato gli importi oggetto di contestazione e non ha provato di aver avanzato reclami nel periodo interessato dai malfunzionamenti, dall'attivazione di servizi non richiesti e delle utenze mobili disconosciute. Il rapporto dell'intervento tecnico del 01.08.2013, infatti, oltre a non costituire prova concreta di inadempienza nell'operato gestionale dell'operatore, non può essere considerato un reclamo. Per quanto attiene, invece, la comunicazione del 05.02.2015, si rileva che la stessa è stata avanzata dopo quasi due anni i disservizi lamentati, e successivamente alla disdetta del contratto, avvenuta in data 06.10.2014. Sul punto, deve rilevarsi che l'articolo 1, comma 1, lettera d), allegato A, della delibera 179/03/CSP, definisce il "reclamo" come *"l'istanza con cui l'utente si rivolge direttamente all'organismo di telecomunicazioni per segnalare un disservizio, ovvero una questione attinente l'oggetto, le modalità o i costi della prestazione erogata"*. Ne deriva che il reclamo deve essere inteso come la necessità di mettere il gestore nella possibilità di avere contezza del problema e provvedere alla sua



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.6390

email corecom@regione.emilia-romagna.it - PEC corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it

WEB www.assemblea.emr.it/corecom

risoluzione. Nel caso di specie, non risulta che il gestore sia stato informato nell'arco temporale interessato dai supposti disservizi o di un qualunque altro inconveniente riscontrato dall'istante. È Infatti, orientamento costante di Agcom ritenere che l'onere della prova della risoluzione della problematica lamentata ricade sul gestore, ma è inconfutabile che sul cliente incomba l'onere della segnalazione del problema (v. ex multis delibere Agcom n. 69/11/CIR, n. 100/12/CIR, n. 113/12/CIR e conforme orientamento del Corecom Emilia-Romagna, determina n. 11/2017 e delibera n. 48/2018). A riguardo, quindi, si ritiene corretta l'eccezione sollevata dall'operatore in ordine alla tempistica di contestazione delle fatture che sarebbe dovuta avvenire entro i 45 giorni dalla data di ricezione del conto telefonico, secondo quanto disposto dall'art. 6.4 delle Condizioni Generali di Contratto, *"Eventuali reclami in merito agli importi indicati nel conto telefonico per il Servizio dovranno essere inoltrati a Vodafone entro e non oltre 45 (quarantacinque) giorni dalla data di ricezione del conto telefonico, tramite lettera raccomandata con avviso di ricevimento, o con le altre modalità convenute, con l'indicazione delle voci e degli importi contestati. Vodafone esaminerà il reclamo e, in caso di rigetto, fornirà risposta entro 45 (quarantacinque) giorni dal ricevimento del medesimo. Qualora il reclamo sia riconosciuto fondato, Vodafone provvederà a riaccreditare gli importi non dovuti eventualmente applicando gli indennizzi previsti dalla Carta del Cliente e/o dalle normative vigenti. In difetto, la fattura si intenderà accettata per l'intero importo"*. Diversamente, in ordine alla fatturazione post disdetta, si rileva che l'istante ha avanzato recesso per l'intero contratto sottoscritto, tramite raccomandata a/r recepita dal gestore in data 08.10.2014. Pertanto, ha diritto allo storno/rimborso delle fatture emesse successivamente alla disdetta che, nel caso di specie, riguardano gli importi riconducibili al periodo di fatturazione successivo al 06.11.2014, data di efficacia del recesso. Infine, per quanto attiene la fatturazione successiva alla migrazione in Telecom è opportuno rilevare che l'istante relativamente alle sole utenze XXXXXX929, XXXXXX528, XXXXXX283, XXXXXX340, XXXXXX521 e XXXXXX176 ha depositato le comunicazioni relative alla conferma di attivazione del contratto di abbonamento da parte di Telecom, le quali, sebbene non costituiscano



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.6390

email corecom@regione.emilia-romagna.it - PEC corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it

WEB www.assemblea.emr.it/corecom

elemento comprovante il concreto espletamento della procedura di migrazione, forniscono un riferimento utile per desumere la data di passaggio al nuovo operatore. Confrontando le date riportate su ogni comunicazione con le fatture depositate da Vodafone, si evince la correttezza della fatturazione emessa, in quanto non risultano addebitati importi riferiti alle succitate utenze nei periodi successivi le date di presa in carico delle linee da parte di Telecom. Pertanto, la domanda non può trovare accoglimento.

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. La società Vodafone Italia X è tenuta a rimborsare e/o stornare gli importi riconducibili al periodo di fatturazione successivo al 06.11.2014, per le motivazioni di cui al capo a).

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.



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.6390

email corecom@regione.emilia-romagna.it - PEC corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it

WEB www.assemblea.emr.it/corecom

Firmato digitalmente

Il Segretario

Rita Filippini

Firmato digitalmente

Il Presidente

Stefano Cuppi



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.6390

email corecom@regione.emilia-romagna.it - PEC corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it

WEB www.assemblea.emr.it/corecom