

Protocollo: vedi segnatura.XML

TITOLO	2015.1.10.4
	2015.1.10.21.440
LEGISLATURA	X

Il giorno 16 gennaio 2018 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 Rita Filippini.

OGGETTO: DEFINIZIONE CONTROVERSIA XXX E XXX / VODAFONE ITALIA X/FASTWEB 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"*;

Visto l'art. 1218 codice civile;

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 35/10/CONS e Agcom 179/03/CSP;

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

WEB 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.2018.79);

Udita l'illustrazione svolta nella seduta 16 gennaio 2018;

CONSIDERATO QUANTO SEGUE

1. La posizione dell'istante

L'istante ha presentato doglianze nei confronti delle società Vodafone Italia X (già Vodafone Omnitel X) e Fastweb X che nel prosieguo del presente atto verranno per brevità denominate rispettivamente Vodafone e Fastweb relativamente a fatturazioni indebite, mancata trasparenza contrattuale, mancata risposta ai reclami, perdita della numerazione storica. In particolare, nell'istanza introduttiva del procedimento e nel corso dell'audizione, l'istante ha dichiarato quanto segue:

- di avere sottoscritto in data 11/03/2014 un contratto per migrare da Fastweb a Vodafone in quanto quest'ultimo operatore assicurava condizioni più vantaggiose (canone bimestrale di euro 77,00 in luogo degli euro 300,00 fatturati da Fastweb);
- l'operatore Vodafone non si è limitato a migrare la sola utenza fissa in essere con Fastweb – XXXXX1358, ma ha attivato altre 6 utenze fisse ed una mobile mai richieste XXXXX3141, XXXXX4229, XXXXX4230, XXXXX4232, XXXXX4231, XXXXX4228, XXXXX4239, XXX8792; ciò ha comportato una fatturazione bimestrale di circa 700 euro (anziché i 77,00 pattuiti);
- nonostante l'avvenuta migrazione Fastweb continuava ad emettere fatture generando un insoluto a carico dell'istante;
- i numerosi reclami non sortivano alcun effetto;
- nel mese di ottobre 2014 la parte istante ha sottoscritto un nuovo contratto con Telecom per una nuova utenza non essendo stato possibile migrare quella già attiva XXXXX1358) ;



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

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

- a) lo storno integrale delle posizioni debitorie con ritiro a cura e spese degli operatori delle eventuali pratiche di recupero crediti;
- b) la restituzione delle maggiori somme corrisposte rispetto al prezzo pattuito ed indebitamente riscosse da Vodafone;
- c) gli indennizzi per l'attivazione non richiesta di sette utenze telefoniche da parte di Vodafone;
- d) l'indennizzo per la perdita del numero storico;
- e) l'indennizzo per la mancata risposta al reclamo;
- f) il rimborso delle spese legali.

2. La posizione dell'operatore

Vodafone, nella propria memoria difensiva rileva la carenza assoluta di prove a sostegno della effettiva sussistenza di responsabilità di Vodafone in relazione alla asserita attivazione di numerazioni non richieste ed alla perdita della numerazione storica. Rileva altresì di avere correttamente avviato la procedura per la portabilità della risorsa di cui trattasi dal gestore donating Fastweb con attivazione del piano tariffario prescelto. Sulla base delle fatture allegate, afferma che le utenze che l'istante ha indicato come non richieste hanno generato traffico; afferma altresì che l'istante non ha inviato reclamo e/o contestazione circa l'attivazione illegittima delle 7 utenze, non ha contestato le fatture nei 45 giorni previsti dalle Condizioni generali di contratto, né effettuato disconoscimento delle stesse presso l'Autorità giudiziaria.

Fastweb, nella propria memoria difensiva, rileva l'assenza di qualsivoglia violazione in ordine a quanto previsto dal contratto, dalla carta dei servizi e dalle disposizioni normative in quanto il numero telefonico in uso all'istante è stato trasferito a Vodafone con procedura denominata Number Portability Pura – NPP. Pertanto, ai sensi della Delibera 35/10/CONS è stata trasferita all'operatore recipient la sola numerazione telefonica, mentre è rimasta nella gestione dell'operatore donating la risorsa d'accesso sulla quale la numerazione si appoggia. Da ciò deriva che all'esito di tale procedura – diversamente dall'ipotesi di c.d. "migrazione" - il rapporto



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

negoziale con il gestore donating permane in essere, salvo volontà dell'utente di risolvere il relativo rapporto. Nel caso de quo nel maggio 2014 Vodafone dava avvio alla procedura di "NP Pura", il cui espletamento interveniva il 26/05/2014. Nel mese di luglio, ricevuta comunicazione di recesso da parte dell'istante, Fastweb dava corso alla disattivazione dei servizi ed alla chiusura amministrativa e contabile del rapporto.

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) I punti a) e b) vengono trattati congiuntamente. Per quanto riguarda le richieste di storno integrale delle posizioni debitorie e la restituzione delle maggiori somme corrisposte rispetto al prezzo pattuito ed indebitamente riscosse da Vodafone, le stesse possono essere accolte parzialmente. Per quanto attiene la posizione di Vodafone, si rileva che dal contratto depositato da parte istante, di non agevole lettura, si deduce che in data 11/03/2014 è stato sottoscritto un contratto per l'attivazione di una numerazione fissa XXX1358 e di 2 numerazioni mobili XXXX4031 e XXXX1640 (non citate dall'istante ma non oggetto di contestazione). Non è rinvenibile in atti il costo del canone di abbonamento sottoscritto. Dalla prima fattura allegata da parte istante emessa il 14/05/2014 n. AE6766063 si rileva l'attivazione di 7 numerazioni fisse e 3 mobili anziché quelle contrattualmente previste (numeri fissi ulteriori: XXXXX4229, XXXXX4230, XXXXX4232, XXXXX4231, XXXXX4228, XXXXX4239, XXX8792, numero mobile ulteriore XXXXX3141). L'operatore Vodafone, pur contestando le affermazioni di parte istante, non ha fornito alcuna prova della sottoscrizione di condizioni contrattuali diverse ed ulteriori rispetto a quelle prodotte. In base ai principi generali sull'onere della prova in materia di adempimento di obbligazioni, si richiama il principio più volte affermato nella consolidata giurisprudenza di legittimità, secondo il quale il creditore (nel caso di specie, l'istante) che agisce per l'adempimento, la risoluzione od il risarcimento del danno, deve dare la prova della fonte legale o negoziale del suo diritto limitandosi alla mera allegazione delle circostanze dell'inadempimento della controparte; sarà il debitore convenuto (ossia, l'operatore) a dover dar prova del corretto adempimento. Anche nel caso in cui sia dedotto



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

un inesatto adempimento dell'obbligazione, al creditore istante sarà sufficiente allegare tale inesattezza, gravando ancora una volta sul debitore provare l'avvenuto esatto adempimento o che l'inadempimento è dipeso da cause a lui non imputabili ex art. 1218 c.c.; ovvero da cause specifiche di esclusione della responsabilità previste dal contratto, dalle condizioni generali di contratto o dalla Carte Servizi. Si ritiene di poter applicare in questa sede l'art. 7, comma 5, della delibera AGCOM 179/03/CSP che così recita "... fatti salvi i casi di inadempimento da parte degli utenti, gli organismi di telecomunicazioni non pretendono da questi alcuna prestazione corrispettiva in caso di attivazioni o disattivazioni di linee o contratti o di forniture di beni o servizi da essi non richiesti ...". Vodafone ha prodotto il reclamo di parte istante, datato 14/01/2015, citato nella propria memoria a fini difensivi in quanto non recante disconoscimento formale delle utenze attivate. Si rileva tuttavia che tale reclamo, a cui peraltro non è stata data risposta, contesta integralmente il contratto attivato. Sebbene la parte istante abbia dichiarato di aver sottoscritto un nuovo contratto con Telecom nel mese di ottobre 2014 ed abbia inviato il reclamo il 14/01/2015, quindi dopo la cessazione del contratto con Vodafone, si ritiene comunque che tale reclamo possa essere tenuto in considerazione in quanto Vodafone, pur avendo applicato il corrispettivo per recesso o risoluzione anticipata nella fattura AE15720535 del 13/11/2014, ha continuato ad inviare ulteriori fatture nei mesi successivi (AF00704283 del 14/01/2015, AF03755661 del 13/03/2015 – con ulteriore corrispettivo per recesso o risoluzione anticipata - ; AF06839178 del 14/05/2015; AF09963644 dell'11/07/2015; AF13119659 del 10/09/2015; AF13517720 del 17/09/2015 – con ulteriore corrispettivo per recesso o risoluzione anticipata – ZA02722421 del 24/09/2015. La parte istante ha quindi sporto reclamo nel momento in cui ha avuto conoscenza del permanere della fatturazione da parte di Vodafone. Si dispone quindi lo storno delle somme fatturate dall'operatore Vodafone relative all'attivazione delle numerazioni non richieste sopra richiamate a far data dalla presentazione della contestazione –14/01/2015 - fino al termine del ciclo della fatturazione relativa alle utenze contestate. Parimenti si dispone il rimborso dalla stessa data delle somme eventualmente pagate da parte istante relativamente alle utenze indebitamente attivate.



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

Per quanto riguarda l'operatore Fastweb, lo stesso ha trasmesso prova di avere ricevuto richiesta di Number Portability Pura il 13/05/2014 e di avere provveduto il 26/05/2014. Pertanto, ai sensi della Delibera 35/10/CONS è stata trasferita all'operatore recipient la sola numerazione telefonica, mentre è rimasta nella gestione dell'operatore donating la risorsa d'accesso sulla quale la numerazione si appoggia. Da ciò è derivata la legittima prosecuzione del rapporto contrattuale con Fastweb fino al recesso esercitato da parte istante il 22/07/2014 (illeggibile la data di ricevimento del recesso inviato a Fastweb, ma come si evince nella memoria dell'operatore il recesso è stato ricevuto da quest'ultimo nel mese di luglio 2014).

Lo storno richiesto dall'istante si riferisce alle seguenti fatture Fastweb:

- 4326526 di euro 172,68 del 14/06/2014 (riferita al periodo 15/06/2014 – 14/08/2014) il pagamento della quale si ritiene dovuto in quanto emessa nei termini di vigenza contrattuale;
- 5917673 del 14/08/2014 di euro 172,68 (riferita al periodo 15/08/2014 - 14/10/2014) il cui importo è stato parzialmente rimborsato - per euro 83,80 - tramite accredito applicato nella successiva fattura di chiusura 7363372 del 14/10/2014 e per ulteriori euro 44,54 attraverso nota di credito del 28/04/2015, documentata da Fastweb. Questa fattura, al netto degli sconti/rimborsi evidenziati, si ritiene dovuta tenuto conto del presumibile periodo residuale di vigenza contrattuale nel mese di agosto 2014 in assenza di data certa del ricevimento del recesso da parte di Fastweb;
- 7363372 del 14/10/2014 di euro 136,69 (al netto dell'accredito di cui al punto precedente) recante i costi correlati alla chiusura contrattuale anticipata tenuto conto che la stessa è avvenuta prima dei 24 mesi pattuiti all'atto della sottoscrizione del contratto con Fastweb avvenuta il 20/09/2012. Questa fattura si ritiene dovuta.

In sintesi la richiesta di storno delle posizioni debitorie nonché la richiesta di rimborso delle somme pagate viene accolta rispetto all'operatore Vodafone relativamente alle numerazioni non richieste a far data dal reclamo del 14/01/2015 fino al termine del ciclo di fatturazione relativa alle utenze contestate, e respinta rispetto all'operatore Fastweb, fatti salvi i rimborsi già riconosciuti in favore dell'istante.



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

- c) Per quanto concerne gli indennizzi per l'attivazione non richiesta di sette utenze telefoniche da parte di Vodafone, la richiesta viene accolta. Si ritiene che gli stessi debbano essere calcolati unitariamente e non per ogni singola utenza interessata, in quanto correlati ad un unico disservizio di natura contabile ai sensi dell'art. 12, comma 1, del "Regolamento indennizzi". Pertanto, l'indennizzo de quo viene calcolato, ai sensi dell'art. 8, comma 1, del "Regolamento indennizzi" con la maggiorazione di cui all'art. 12, comma 2, nella misura di euro 10,00 al giorno (5,00 euro X 2 trattandosi di utenza business) a far data dalla presentazione della contestazione – 14/01/2015 - fino alla data della udienza di conciliazione – 17/03/2015 - per un totale di giorni 61 x 10= 610,00 euro.
- d) Per quanto riguarda l'indennizzo per la perdita del numero storico, la richiesta non può essere accolta poichè la perdita lamentata non rientra nell'ipotesi prevista dall'art. 9 del "Regolamento indennizzi" in quanto non direttamente imputabile all'operatore telefonico.
- e) Per quanto concerne l'indennizzo per la mancata risposta al reclamo, la richiesta può essere accolta. Dalla documentazione prodotta dall'operatore Vodafone (in quella prodotta da parte istante manca la prova della ricezione), si rileva che il reclamo è stato ricevuto il 14/01/2015, L'indennizzo viene calcolato, ai sensi dell'art. 11 del "Regolamento indennizzi" a far data dal 28/02/2015 (termine di 45 giorni entro il quale l'operatore avrebbe dovuto rispondere al reclamo ai sensi della Carta Servizi Vodafone) fino alla data della udienza di conciliazione – 17/03/2015 - per un totale di giorni 17 e quindi determinato nella misura di euro 17,00 (17 x 1 euro/die).
- f) Per quanto concerne la richiesta di spese di procedura, appare equo liquidare in favore della parte istante, ai sensi dell'art. 19, comma 6, del Regolamento adottato con delibera n. 173/07/CONS, del 19 aprile 2007, l'importo di euro 100,00 (cento) considerato che la stessa ha presentato istanza di conciliazione presso il Corecom e ha presenziato personalmente in sede di udienza

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



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

Accoglie parzialmente l'istanza di Ibisco Estetica e Benessere di Landi e Provinzano nei confronti delle società Vodafone Italia X e Fastweb X per le motivazioni di cui in premessa.

1. La Società La società Vodafone Italia X è tenuta a rimborsare e/o stornare in favore dell'istante, gli importi fatturati e/o riscossi per le seguenti utenze: numeri fissi ulteriori: XXXXX4229, XXXXX4230, XXXXX4232, XXXXX4231, XXXXX4228, XXXXX4239, XXX8792, numero mobile ulteriore XXXXX3141 a far data dal 14/01/2015 fino a chiusura del ciclo di fatturazione.
2. La società Vodafone Italia X è tenuta a pagare in favore dell'istante, oltre all'importo di euro 100 (cento/00) per spese di procedura, i seguenti importi, maggiorati degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza:
euro 610,00 (seicento/10) per attivazione di servizi non richiesti;
euro 17,00 (diciassette/00) per mancata risposta al reclamo.

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 digitalmente

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