

Protocollo: vedi *segnatura.XML*

TITOLO	2016.1.10.4.1
	2016.1.10.21.206
LEGISLATURA	X

Il giorno 17 aprile 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 / VODAFONE ITALIA X

ISO 9001
BUREAU VERITAS
Certification



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 la sentenza della Corte di Cassazione n. 10313/2004 e la sentenza del Consiglio di Stato n. 1442/2010;

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 della 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;



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

Viste la relazione e la proposta di decisione della Responsabile del Servizio dr.ssa Rita Filippini (NP.2018.856);

Udita l'illustrazione svolta nella seduta del 17 aprile 2018;

CONSIDERATO QUANTO SEGUE

1. La posizione dell'istante

L'istante ha lamentato nei confronti della società Vodafone Italia X (di seguito Vodafone) la prosecuzione della fatturazione anche successivamente al passaggio ad altro operatore.

In particolare, nell'istanza introduttiva del procedimento, l'istante ha dichiarato quanto segue:

- che in data 24.01.2013 stipulava con l'operatore contratto per la migrazione da altro operatore di servizi di rete fissa e fax, per l'attivazione del servizio "Vodafone rete Unica 2- shdsl 2 mbps", oltre che l'acquisto di nuova apparecchiatura;
- che in conseguenza della scarsità del servizio offerto, come lamentato in numerosi reclami, l'istante decideva di rientrare al vecchio operatore BT Italia X (di seguito BT), stipulando nuovo contratto per servizio ADSL e per tutta la rete fissa in data 8.04.2013;
- che a far data dal 6.12.2013 la totalità delle utenze veniva nuovamente gestita da BT;
- che nonostante tale avvenuta migrazione Vodafone continuava ad inviare fatture, anche successivamente al dicembre 2013, che l'istante provvedeva tempestivamente a reclamare. Vodafone proponeva, in esito di reclamo, lo storno al 50% della posizione debitoria e tale proposta veniva rifiutata dal momento che le fatture erano per servizi mai resi, essendo la competenza delle utenze ormai passata ad altro operatore;
- che nonostante la copiosa corrispondenza intercorsa tra l'istante e Vodafone, quest'ultima continuava ad inviare solleciti di pagamento (nel maggio 2015 per Euro 10.416,37);
- che a causa della scarsità del servizio offerto da Vodafone l'istante ha sostenuto notevoli spese e che nulla di quanto chiesto risulta dovuto, non avendo l'operatore fornito alcun servizio.

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

- a) lo storno totale dell'insoluto a far data dal 6.12.2013.



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

2. La posizione dell'operatore

L'operatore ritenendo infondate in fatto e in diritto le doglianze di parte istante, precisa quanto segue. In via preliminare Vodafone rileva l'inammissibilità delle domande dell'istanza per la mancanza del formulario GU14 previsto dal Regolamento Agcom per l'introduzione della fase decisoria, ai sensi e per gli effetti dell'art. 173/07/CONS.

In secondo luogo l'operatore rileva il mancato assolvimento dell'onere probatorio in capo all'istante in merito all'errata fatturazione. Rileva inoltre che le linee fisse erano associate ad apparati telefonici facenti parte del contratto e mai oggetto di disdetta. Rileva che le lettere del 3.10.2013, del 9.04.2014 e del 9.09.2014 non hanno carattere di disdette formali, ma di meri reclami e che, se anche li si volesse considerare quali disdette, occorre tenere conto del termine di legge per l'efficacia della disdetta stessa dopo 30 giorni dalla ricezione della stessa.

In ogni caso Vodafone rileva che le linee sono sempre state attive e funzionanti nel pieno rispetto di quanto contrattualmente stabilito.

Sotto il profilo amministrativo e contabile si precisa che l'utente è attualmente disattivo e che sono presenti fatture insolute per Euro 10.416,37.

3. Motivazione della decisione

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante devono essere accolte, per le ragioni di seguito precisate.

Preliminarmente deve essere evidenziato che non può essere accolta la rimostranza dell'operatore in merito alla formalità di presentazione dell'istanza. Invero l'art. 14 comma 4 e 5 della delibera Agcom n. 173/07/CONS specificano, in merito all'istanza di definizione della controversia quanto segue: *"L'istanza deve, inoltre, indicare gli estremi del verbale di mancata conciliazione o di soluzione parziale della controversia nonché l'indirizzo email o il numero di fax ove si intendono ricevere le comunicazioni inerenti al procedimento."*

5. L'istanza può essere inoltrata anche compilando il formulario GU14, disponibile sul sito ufficiale dell'Autorità (www.agcom.it). Si rileva che al comma 5, il formulario GU14 viene indicato come una delle possibilità per inoltrare l'istanza, ma la stessa può essere inoltrata anche su carta libera, purché contenga gli estremi di cui al comma 4.



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

A. la domanda a) deve essere accolta. Occorre preliminarmente osservare che in merito all'effettiva recezione delle lettere inviate da parte dell'istante all'operatore, lo stesso operatore, nella propria memoria, rimane dubitativo sull'effettiva recezione degli stessi ma, a tutti gli effetti, non contesta nulla e con precisione rispetto alle numerose lettere di reclamo inviate dall'istante. In particolare di quella del 03.10.2013, contesta solamente che la stessa non può essere ritenuta quale disdetta, bensì quale semplice reclamo. Peraltro l'operatore da atto di un insoluto di Euro 10.416,37 di cui non produce prova alcuna, e cita tre fatture (che non produce) n. AE04370086, n. AE07359698 e n. AE10349238 per complessivi Euro 3.401,54, che uniti al quantum delle fatture n. AD17017478 e n. AE013292264 (che vengono prodotte) per complessivi Euro 2.101,52, porterebbero all'importo di Euro 5.503,06, assai diverso dall'importo finale indicato quale insoluto.

Consta peraltro in atti una copiosa corrispondenza inviata dall'istante all'operatore (seppure senza prova di invio e oltre a quella già citata del 03.10.2013), in data 03.04.2013, 23.12.2013, 11.02.2014, 9.04.2014 (due raccomandate) 15.04.2014, 16.06.2014, 03.09.2014, 09.09.2014, 16.09.2014, 27.09.2014, 12.12.2014, che l'operatore contesta solo relativamente alle missive del 09.04.14 e 09.09.2014, nelle quali si contesta l'emissione di tutte le fatture emesse successivamente al passaggio al nuovo operatore (06.12.2013). In particolare nella lettera del 03.04.2013 l'istante contesta tutta una serie di malfunzionamenti rispetto all'impianto fornito dall'operatore al cliente che poi ha portato alla richiesta di cessazione del servizio in data 06.12.2013 e relativamente al quale l'operatore non dà prova di aver dato risposta ed assistenza all'istante. Per quanto invece concerne il rilievo mosso dal gestore in merito alla mancanza di una lettera di disdetta formale, si evidenzia come nella corrispondenza del 3.10.2013, parte istante ribadisca che l'obbligo del passaggio a nuovo operatore per il malf funzionamento della linea fosse da intendersi anche quale disdetta. Vodafone avrebbe dovuto non limitarsi alla lettura formale dell'oggetto data da parte istante, ma valutarne il contenuto ed il merito, eventualmente contattando l'utente per le eventuali risposte alle rimostranze.

Relativamente poi alle fatture n. AD17017478 e n. AE013292264, uniche emesse in un periodo ancora riconosciuto dall'utente, si evidenzia che le stesse sono state oggetto di reclamo (in data 23.12.2013 e 11.02.2014) e di asserzione di parziale pagamento da parte dell'istante, per Euro 749,07 la prima e Euro 698,96 la seconda, relativamente ai servizi che l'istante sostiene di aver



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

effettivamente fruito (invero l'insoluto indicato dall'operatore per le stesse, corrisponde alla somma di quanto non volutamente pagato dall'istante).

Fermo il fatto che l'istante ha dedotto l'inadempimento dell'operatore ex art. 1218 cc e secondo quanto indicato dal punto III.4.2 delle Linee Guida Agcom, approvate con delibera n. 276/13/CONS, e ha dato prova di aver eseguito la propria parte di contratto secondo buona fede come espresso dall'art. 1375 cc, sostenendo di aver pagato il non contestato e non venendo, a sua volta, contestato sul punto dall'operatore, deve ritenersi che, a fronte del silenzio dell'operatore su tutti i reclami avanzati dall'istante e non contestati, debba disporsi lo storno dell'insoluto a carico dell'istante stesso a decorrere dalle competenze successive al 6.12.2013 in quanto in parte relativo a disservizi subiti ed in parte a non avvenuta cessazione del contratto da parte dell'operatore.

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 l'istanza dello Studio A.M.Z. X nei confronti di Vodafone Italia X per le motivazioni di cui in premessa.
2. La società Vodafone Italia X è tenuta a stornare integralmente l'insoluto a carico dell'istante, a decorrere dalle competenze successive al 6.12.2013, con contestuale ritiro della pratica di recupero del credito, per le motivazioni di cui al capo A).
3. La società di 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.



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 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. 051 527.6390

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

WEB www.assemblea.emr.it/corecom