

Protocollo: vedi *segnatura.XML*

TITOLO	2015.1.10.4.1
	2015.1.10.21.611
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



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

e-mail 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 n. 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. 276/13/CONS, la delibera Corecom Emilia-Romagna 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 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.2018.860);



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

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

WEB www.assemblea.emr.it/corecom

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

CONSIDERATO QUANTO SEGUE

1. La posizione dell'istante

L'istante è titolare di contratto di telefonia business per n. 3 utenze fisse e una mobile, stipulato con l'operatore Vodafone Italia X (di seguito Vodafone), per il quale lamenta la ritardata attivazione del contratto e la difformità delle fatture dalle condizioni contrattuali pattuite.

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

- che in data 7.10.2013 stipulava contratto con l'operatore per la migrazione delle tre linee fisse di cui ai nn. xxxx954, xxx086, xxx905 e il numero mobile xxx742;
- che l'attivazione effettiva dei 3 numeri fissi avveniva solo in data 27.01.2014, mentre la fatturazione era già decorsa dal 17.11.2013;
- che pagava la prima fattura con scadenza 10.02.2014;
- che in data 19.03 (non viene specificato l'anno) il gestore Telecom comunicava che il passaggio non era avvenuto
- che dagli appunti lasciati dall'agente Vodafone, le fatture dovevano essere di Euro 129,47 a bimestre;
- che la fattura di febbraio ammontava a Euro 421,96, quella di marzo a Euro 481,73;
- che sporgeva reclamo e sospendeva il pagamento delle fatture;
- che subiva il distacco delle linee dal 24/04 al 27/04 (non viene specificato l'anno);
- che eseguiva il pagamento delle fatture sospese e sporgeva reclamo scritto in data 05/02/2014, senza ottenere risposta;
- che successivamente richiedeva il rientro in Telecom, che avveniva nel mese di luglio con il cellulare e il 29.08.2014 e il 03.09.2014 con i fissi.

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

- a) storno di tutte le somme non dovute per difformità dal contratto e dagli appunti dell'agente;
- b) rimborso delle somme non dovute dalle fatture pagate ed emesse in assenza di servizio 17/11/13 al 16/11/14 e difformi dai patti contrattuali;
- c) indennizzo ritardata portabilità per giorni 81 per 3 numeri fissi e ADSL;



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

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

WEB www.assemblea.emr.it/corecom

- d) indennizzo per mancata attivazione ADSL dal 17/11/2013 al 29/08/2014;
- e) indennizzo per mancata risposta al reclamo.

2. La posizione dell'operatore

L'operatore contesta integralmente quanto lamentato dall'istante, chiede il rigetto della domanda e specifica quanto segue.

Precisa che la documentazione presentata dall'istante è carente e che la documentazione contenente la somma di Euro 129,47, quale importo bimestrale, è priva di firma dell'agente Vodafone e che non può assumere nessun rilievo giuridico ai fini della richiesta, ancorché nella proposta di abbonamento non è presente l'importo di Euro 129,47.

Relativamente alla richiesta di indennizzi avanzati dall'istante, rileva che non sussiste nessuna inadempienza da parte dell'operatore e quindi la domanda deve essere rigettata, rilevando peraltro che l'istante non ha prodotto prove concrete a sostegno della propria tesi relativamente agli asseriti disservizi subiti e che la scheda tecnica prodotta dall'istante non rileva particolari criticità.

In punto alle fatture insolute rileva che contengono traffico regolare, oltre che i costi di due apparati e che l'istante ha omesso completamente il pagamento delle fatture *de quibus*, ancorché contenenti somme non oggetto di contestazione.

Rileva che sussiste un insoluto di Euro 3.124,80.

3. Motivazione della decisione

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

A. Le domande a) e b) vanno trattate congiuntamente e devono essere rigettate.

Per inquadrare correttamente il caso e la conseguente decisione è opportuno premettere la consolidata giurisprudenza dell'Autorità Garante, riassunta nelle linee guida, approvate con delibera 276/13/CONS, le quali si applicano alla fattispecie *de quo* in quanto: *"trattandosi della maggior parte dei casi di fattispecie inerenti a rapporti contrattuali – la norma di riferimento sarà sempre quella di cui all'art. 1218 Cod. civ., secondo cui il debitore che non esegue esattamente la prestazione dovuta è tenuto al risarcimento del danno, se non prova che*



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

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

WEB www.assemblea.emr.it/corecom

l'inadempimento o il ritardo è stato determinato da impossibilità della prestazione derivante da causa a lui non imputabile. In base alla consolidata interpretazione giurisprudenziale di tale articolo, quindi, il creditore della prestazione, tipicamente l'utente, dovrà limitarsi a dedurre l'esistenza del contratto fra le parti ed il suo contenuto, mentre il debitore della prestazione, cioè l'operatore, dovrà fornire la prova del proprio adempimento, perché, in mancanza, l'inadempimento o l'inesatto adempimento denunciati saranno confermati. Varrà anche la regola sulla responsabilità per fatto degli ausiliari, art. 1228 Cod. civ., secondo cui, salva la diversa volontà delle parti, il debitore che nell'adempimento dell'obbligazione si vale dell'opera di terzi, risponde anche dei fatti dolosi o colposi di costoro. Questo impedirà all'operatore con cui l'utente ha il rapporto contrattuale di sottrarsi alle proprie responsabilità, per esempio addebitando il ritardo nella riparazione di un guasto al comportamento dei tecnici incaricati". Va però altresì rilevato che secondo costante indirizzo di questo Corecom: l'istante è tenuto ad *"adempiere quanto meno all'obbligo di dedurre, con un minimo grado di precisione, quali siano i motivi alla base della propria richiesta* (delibera Corecom Emilia-Romagna n. 57/14). Nello specifico, quindi, l'istante non ha adempito a questo obbligo, in quanto il contratto che ha prodotto è conforme a quello prodotto dall'operatore in corso di procedura e di conseguenza nessuna discrasia viene riscontrata. Per quanto attiene all'offerta scritta a mano dall'agente, si evidenzia che solo la parte riguardante gli apparati è formata su carta intesta Vodafone, la parte attinente la proposta contrattuale è redatta su carta intestata di altra azienda che si occupa di settore diverso e, come evidenziato dall'operatore, non firmata o non riportante alcun riferimento all'agente stesso. Relativamente poi alle fatture, solo una di tutte quelle prodotte in istanza che riportano solo la prima pagina con il riepilogo dei costi per macro voci (a contrario di quelle prodotte per Tim che risultano complete, come anche quelle relative ai soli apparati) riporta in parte un dettaglio costi. La fattura AE16082812 riporta in parte un dettaglio costi che non è sufficientemente esplicativo e raffrontabile con le altre, così da consentire una effettiva verifica con il contratto prodotto. Tale assenza non rende così possibile confrontare i singoli addebiti né con il contratto prodotto (che comunque riporta alcune cifre in euro in calce alla pagina) né con la proposta scritta a mano. Va poi aggiunto che non sussistono indicazioni precise di reclami inviati all'operatore o effettuati tramite call center (data, numero ticket, ecc...). Relativamente al reclamo in data 05.02.2014, inviato via mail a firma del legale rappresentante



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

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

WEB www.assemblea.emr.it/corecom

dell'istante, va evidenziato che lo stesso è generico nell'oggetto e nel contenuto (non è chiaro cosa venga contestato relativamente alla fattura), privo di ricevuta di invio e consegna e indirizzato a soggetto che non può essere collegato all'operatore, neppure tramite il dominio dell'indirizzo e-mail. In merito al reclamo scritto avanzato dal legale dell'istante in data 12.01.2016, oltre che essere tardivo rispetto ai fatti contestati, si evidenzia che presenta solo la ricevuta della pec, ma non il testo del reclamo (peraltro la dicitura in oggetto non riporta neppure la parola "reclamo", bensì una generica dicitura "*Mavillè srl cod. cliente xxxx375*"). Riguardo poi al punto b) del lamentato disservizio con conseguente richiesta di storno, la lettura che l'istante propone del verbale GNP non è corretta, in quanto la frase "*uno dei tre pos + l'allarme verranno ricollegati tramite l'elettricista*", non può essere considerato un'ammissione di malfunzionamento, ma letteralmente appare come un'informazione che l'istante ha dato al tecnico dell'operatore in sede di attivazione delle linee.

B. Le domande c) e d) vanno trattate congiuntamente e devono essere rigettate.

Riprendendo quanto già esposto relativamente al capo A), l'istante non ha dato prova di aver comunicato all'operatore la ritardata attivazione de servizio, la cui fatturazione ha preso avvio entro i limiti temporali consentiti dal contratto, né ha prodotto reclami atti a dimostrare di aver informato l'operatore relativamente sia al ritardo nella portabilità (migrazione), tenuto anche conto del non breve periodo relativo ai fatti lamentati, che alla ritardata attivazione dell'ADSL. Sul punto l'operatore eccepisce che il verbale GNP prodotto dall'istante non riporta anomalie e che è onere dell'istante provare i fatti dedotti.

C. La domanda e) relativa all'indennizzo per mancata risposta al reclamo deve essere rigettata. Riprendendo quanto già esposto relativamente al capo A) si ribadisce che relativamente al reclamo in data 05.02.2014, inviato via mail a firma del legale rappresentante dell'istante, va evidenziato che lo stesso è generico nell'oggetto e nel contenuto (non è chiaro cosa venga contestato relativamente alla fattura), privo di ricevuta di invio e consegna e indirizzato a soggetto che non può essere collegato all'operatore, neppure tramite il dominio dell'indirizzo e-mail. In merito al reclamo scritto avanzato dal legale dell'istante in data 12.01.2016, oltre che essere tardivo rispetto ai fatti contestati, si evidenzia che presenta



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

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

WEB www.assemblea.emr.it/corecom

solamente la ricevuta della pec, ma non il testo del reclamo (peraltro la dicitura in oggetto non riporta neppure la parola “reclamo”, bensì una generica dicitura “Mavillè srl cod. cliente xxxx375”).

Per questi motivi, attestata la regolarità amministrativa del presente atto espresso dalla responsabile del Servizio dr.ssa Rita Filippini, il Corecom, all’unanimità

DELIBERA QUANTO SEGUE

Rigetta l’istanza di Mavillè X proposta nei confronti della società Vodafone Italia X per le motivazioni di cui in premessa.

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

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

WEB www.assemblea.emr.it/corecom