

Protocollo: vedi segnatura.XML

TITOLO	2015.1.10.4.1
	2016.1.10.21.163
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

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"*;

Vista la delibera n. 179/03/CSP, del 24 luglio 2003, recante *"Direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni ai sensi dell'articolo 1, comma 6, lettera b), numero 2, della legge 31 luglio 1997, n. 249"*, All. A;

Vista la delibera Agcom n. 276/13/CONS, dell'11 aprile 2013, recante *"Linee guida in materia di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche"*;

Viste le delibere Agcom nn. 69/11/CIR, 100/12/CIR, 113/12/CIR e Corecom Emilia-Romagna n. 75/2018;

Visto lo *"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"*;



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

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 delle 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.2018.880);

Udita l’illustrazione svolta nella seduta del 17/04/2018;

CONSIDERATO QUANTO SEGUE

1. La posizione dell’istante

L’istante ha lamentato nei confronti della società Vodafone Italia X (di seguito Vodafone) l’errata fatturazione, la carenza di trasparenza contrattuale e il malfunzionamento dei servizi. In particolare, nell’istanza introduttiva del procedimento e nel corso dell’audizione, l’istante ha dichiarato quanto segue:

- l’utente - cliente di BT Enia Telecomunicazioni X (di seguito BT Enia), con la quale aveva in essere un contratto che comprendeva due linee fisse e cinque linee mobili - in data 14.02.2014 stipulava con Vodafone, tramite un agente commerciale, un contratto per l’attivazione dei servizi sulle predette linee ed il passaggio delle stesse in Vodafone;
- benché l’incaricato Vodafone gli avesse assicurato tariffe più vantaggiose rispetto al precedente contratto, l’utente riceveva una prima fattura n. AE08760372 di euro 1.236,93 recante costi relativi a 15 numeri tutti, tranne uno, di nuova attivazione;
- l’utente, quindi, segnalava all’agente la evidente discrepanza; benché quest’ultimo lo rassicurasse circa la pronta regolarizzazione della fatturazione, l’utente riceveva altre tre fatture (n. AE11754322, n. AE14734132, n. AE17746470) tutte di importi esorbitanti (rispettivamente euro 1.159,55, euro 1.209,58 ed euro 1.221,33);



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

- l'utente provvedeva allora al pagamento parziale delle fatture corrispondendo a Vodafone la somma complessiva di euro 2.396,48 tramite tre distinti pagamenti (rispettivamente il 10.10.2014 di euro 1.000,00, il 24.10.2014 di euro 698,00 ed il 07.11.2014 di euro 698,00);
- l'utente lamentava, inoltre, il non corretto funzionamento delle linee, in particolare in fase di ricezione delle chiamate;
- benché l'agente continuasse a promettere la risoluzione delle problematiche e il rimborso delle somme illegittimamente corrisposte, la descritta situazione si protrasse finché l'istante in dicembre 2014 decideva di dare disdetta e passare a Tim X (di seguito Telecom);
- in tale frangente, Telecom chiariva come il piano applicato da Vodafone non fosse concretamente applicabile in quanto la zona di ubicazione dell'istante non era coperta da banda larga, ragione del lamentato malfunzionamento delle plurime linee telefoniche illegittimamente attivate.

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

- a) il rimborso della somma erroneamente pagata di euro 2.396,48;
- b) l'emissione di nota di credito a storno delle fatture nn. AE11754322, AE14734132, AE17746470 e AE08760372;
- c) la definitiva chiusura del rapporto in essere con Vodafone;
- d) l'indennizzo per l'inadempimento contrattuale di Vodafone, la scorretta pratica commerciale esercitata ed il pessimo servizio;
- e) il risarcimento di tutti i danni patiti.

2. La posizione dell'operatore

L'operatore Vodafone, nella propria memoria, respinge ogni responsabilità circa l'asserita illegittima attivazione delle utenze e conferma la correttezza del proprio operato rilevando di aver agito nel rispetto delle condizioni contrattuali sottoscritte. A comprova di quanto affermato produce copia della proposta di abbonamento firmata, dalla quale è possibile evincere "l'indicazione



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

dell'attivazione delle 10 numerazioni interne fisse, che si andavano ad aggiungere alle 5 risorse mobili oggetto di altra proposta di abbonamento". Evidenzia inoltre l'operatore che nel periodo in contestazione non risultano pervenuti reclami in riferimento alle attivazioni pretesamente indebite o ai disservizi lamentati e che non possono assumere rilievo alcuno le dichiarazioni rese da terzi circa i malfunzionamenti, depositate da controparte. L'operatore eccepisce poi l'inammissibilità di ogni richiesta risarcitoria del danno e la genericità delle richieste avanzate da controparte a titolo di indennizzo e conferma di aver regolarmente erogato il servizio a favore dell'istante offrendo in copia – a riprova - le fatture emesse. Vodafone precisa infine che l'utente è attualmente disattivo e che, a fronte del servizio telefonico regolarmente fruito, ha omesso il pagamento delle somme dovute generando un insoluto ammontante ad euro 5.044,71.

3. Motivazione della decisione

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

- 1) In via preliminare deve dichiararsi l'inammissibilità della domanda di risarcimento del danno formulata sub e) stante l'incompetenza dell'intestato Ufficio nel merito; in proposito si rammenta che, in base al disposto dell'art. 19, c. 4 del Regolamento e al punto III.1.3 delle Linee Guida Agcom, l'oggetto della presente pronuncia può infatti riguardare esclusivamente la liquidazione di indennizzi o il rimborso/storno di somme non dovute. In base alle norme appena richiamate deve altresì dichiararsi l'inammissibilità della domanda avanzata sub c) in quanto volta ad ottenere un *facere* che non può essere disposto attraverso la presente decisione; in proposito si evidenzia come la domanda, in ogni caso, risulti superata in fatto dall'avvenuta cessazione del contratto riferita dall'operatore e non smentita da controparte.
- 2) Le domande sub a) e sub b) meritano una trattazione congiunta e sono da rigettare. Rispetto all'inadempimento contrattuale oggetto di doglianza, si rileva che le affermazioni di parte istante circa l'attivazione di 15 linee non richieste (tranne una) non trovano riscontro nella documentazione versata in atti. Si osserva infatti che, per quanto riguarda le 5 linee mobili, entrambe le parti depositano la copia sottoscritta della richiesta di portabilità da BT Enia verso Vodafone con contestuale adesione al piano "Offerta Zero per Aziende" denominato "P.iva Relax Basic", ove risultano chiaramente elencate le numerazioni *de quibus*. Anche per quanto riguarda



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

le linee fisse entrambe le parti producono la copia della proposta di abbonamento “Vodafone Rete Unica 2” che reca l’indicazione di un totale di 10 numeri interni. Inoltre dall’allegato tecnico alla proposta di abbonamento prodotto dall’istante risultano l’indicazione delle 2 linee *de quibus*, oggetto di portabilità dal precedente operatore e l’indicazione delle numerazioni di nuova attivazione con le relative postazioni ed i relativi apparati. Giova precisare che tutte le copie dei predetti contratti risultano regolarmente sottoscritte e che l’istante non contesta né la documentazione *ex adverso* prodotta né, più in generale, di aver aderito spontaneamente al contratto, pertanto non si può parlare, nel caso in esame, di attivazione di un servizio non richiesto. Deve inoltre considerarsi che la ditta istante non lamenta la mancata consegna da parte dell’operatore della documentazione contrattuale relativa al contratto sottoscritto e che nessuna delle parti richiama o contesta altri contratti. Attesa, quindi, la chiara e non contestata adesione dell’utente al contratto *de quo* e l’assenza di documentazione a supporto delle doglianze manifestate e stante, altresì, la congruità dei costi fatturati con il piano effettivamente sottoscritto, non risulta possibile addebitare a Vodafone una responsabilità per mancata trasparenza contrattuale. In proposito si rammenta che il diritto degli utenti alla restituzione o allo storno della eventuale differenza tra gli importi addebitati e quelli risultanti dall’applicazione delle condizioni pattuite discende dall’attivazione di servizi e/o condizioni differenti rispetto a quelli pattuiti, circostanza che nel caso di specie non risulta accertata non essendo stata documentata la sottoscrizione di una proposta avente contenuto diverso da quella applicata da Vodafone. Non risultando giustificate, le domande sub a) e sub b) non possono pertanto trovare accoglimento.

- 3) Con la domanda avanzata sub d) l’istante richiede anche la corresponsione di un indennizzo per l’inadempimento contrattuale, consistente sia nella scorretta pratica commerciale sia nel parziale funzionamento del servizio. Sotto il primo profilo, posto che in ogni caso la fattispecie non è contemplata dal Regolamento indennizzi, si ritiene che la richiesta non sia accoglibile sulla scorta delle argomentazioni di cui al punto che precede. Sotto il secondo profilo, l’utente ha rappresentato di aver subito il parziale funzionamento del servizio voce, in particolare per quanto riguarda la mancata ricezione delle chiamate e la scarsa qualità del collegamento telefonico in entrata. In merito deve rilevarsi quanto segue. Preme innanzitutto precisare che le dichiarazioni



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

rese da soggetti terzi in ordine al disservizio in argomento, prodotte da parte istante, non possono essere valutate come segnalazioni di malfunzionamento perché non sono riconducibili alla nozione di cui all'art. 1, c. 1, lett. d) della delibera Agcom n. 179/03/CSP, All. A, che definisce reclamo "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". Al di là quindi della difesa approntata da Vodafone – che si è limitata ad evidenziare la carenza di prove e a ribadire di aver regolarmente erogato il servizio a favore dell'istante, nel rispetto delle condizioni contrattuali sottoscritte, a fronte dell'onere di dimostrare ex art. 1218 c.c. che l'inesatto adempimento o l'inadempimento totale non sia dipeso da causa a lui non imputabile ovvero da specifiche cause di esclusione della responsabilità previste dalle condizioni contrattuali - nel caso di specie non può non rilevarsi che parte istante non ha dedotto, né tanto meno dimostrato, di aver provveduto a segnalare all'operatore il malfunzionamento del servizio e nemmeno ha indicato le date di effettuazione delle presunte segnalazioni all'incaricato del gestore. In proposito deve ricordarsi che, in presenza di qualsivoglia malfunzionamento, l'intervento del gestore è doveroso ed esigibile solo allorquando venga segnalato da parte del cliente poiché l'onere della prova della risoluzione della problematica lamentata ricade sul gestore, ma sull'utente incombe l'onere della segnalazione del disservizio. Come da consolidato orientamento dell'Agcom (v. *ex multis* delibere n. 69/11/CIR, n. 100/12/CIR, n. 113/12/CIR) e conforme orientamento del Corecom Emilia-Romagna (v. da ultimo delibera n. 75/2018), non è possibile affermare la sussistenza della responsabilità dell'operatore per malfunzionamento della linea qualora l'utente non provi di aver inoltrato, prima di rivolgersi all'Autorità, un reclamo all'operatore. Infatti, in assenza di un reclamo, il gestore non può avere contezza del guasto e non può, quindi, provvedere alla sua risoluzione. Alla luce di tutto quanto esposto non è possibile addebitare all'operatore alcuna responsabilità circa i contestati malfunzionamenti e la domanda sub d) deve pertanto essere rigettata.

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



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

DELIBERA QUANTO SEGUE

1. Rigetta l'istanza di Azienda Violi 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

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

WEB www.assemblea.emr.it/corecom