

Protocollo: vedi segnatura.XML

TITOLO	2015.1.10.4
	2018.1.10.21.589
LEGISLATURA	X

Il giorno 18 dicembre 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. 051 527.7628

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"*;

Vista la Legge 2 aprile 2007, n. 40;

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

Viste le delibere Agcom nn. 179/03/CSP, 96/07/CONS, 69/11/CIR, 70/12/CIR, 100/12/CIR, 113/12/CIR, 127/12/CIR e 130/12/CIR e n. 91/15/CIR;



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

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.2018/2878);

Udita l'illustrazione svolta nella seduta del 18 dicembre 2018;

CONSIDERATO QUANTO SEGUE

1. La posizione dell'istante

A seguito dell'udienza di conciliazione, tenutasi in data 20/09/2017, l'istante ha presentato istanza di definizione n. prot. AL/2017/63137 del 04/12/2017.

La società istante lamenta, nei confronti di Vodafone Italia X (di seguito Vodafone) la ritardata attivazione dei servizi, fatturazioni non giustificate, costi per recesso anticipato. In particolare, nell'istanza introduttiva del procedimento e nel corso dell'audizione, ha dichiarato quanto segue:

- di aver sottoscritto in data 27.11.2015 un contratto con Vodafone, offerta "Soluzione Azienda Express Premium";
- che la suddetta offerta garantiva: linee telefoniche e connettività a internet nonché tra gli uffici ("Servizio Multisede") previa predisposizione e configurazione delle reti da parte dell'operatore; diritto di recesso anticipato senza alcun addebito per gli uffici di Codigoro e Comacchio; inizio fatturazione a partire da aprile 2016; costo bimestrale pari ad euro 1.500,00 circa;



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

- che, nonostante l'assenza di ogni servizio nel mese di marzo 2016 e della connettività internet/extranet nel periodo aprile-settembre 2016, Vodafone ha emesso fatture per periodi a partire dal marzo 2016, addebitando importi per servizi non offerti;
- di aver dovuto affidare i lavori necessari per la connessione internet e intranet, stante l'incapacità dei tecnici Vodafone di provvedervi, a tecnici di fiducia che sono riusciti ad attivare la suddetta connessione in tutti gli uffici solo a settembre 2016 e di aver dovuto sostenere per questo dei costi che l'operatore si rifiuta di rimborsare;
- che nonostante l'accordo contrattuale che prevedeva il diritto di recesso anticipato senza alcun addebito per gli uffici di Codigoro e Comacchio, Vodafone ha applicato una penale di euro 1.200,00 a seguito del recesso contrattuale presentato a seguito della cessazione dell'ufficio di Codigoro.

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

- a) indennizzo per ritardata attivazione servizi voce per 28 giorni (dal 4.3 al 1.4);
- b) indennizzo per ritardata attivazione servizi connettività internet mediante fibra per 181 giorni (dal 4.3 al 1.9);
- c) indennizzo per ritardata attivazione del servizio Multisede dal 4 marzo ad oggi;
- d) rimborso per un totale di Euro 2.591,00 degli importi fatturati e pagati per i servizi non usufruiti e precisamente:
 - Fattura AG06594438 - bimestre 04/03-02/05/2016 - euro 710,00 per servizi voce e connettività internet di marzo 2016; euro 355,00 per servizio connettività internet aprile 2016;
 - Fattura n. AG099274498 - bimestre 03/05-01-07/2016 – euro 80,00 per servizio connettività a internet; euro 88,00 per servizio Multisede;
 - Fattura n. AG13306133 - bimestre 02/07-26/08/2016 - euro 70,00 per servizio connettività a internet; euro 88,00 euro per servizio Multisede;
 - Fattura n. AH02654574 - bimestre 17/12/2016-10/02/2017 – euro 1.200,00 a titolo di corrispettivo recesso anticipato ufficio Codigoro;



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

- e) riconoscimento somma di euro 1.974,00 pagate per intervento tecnico di fiducia, che avrebbe dovuto essere effettuato da Vodafone;
- f) spese legali per euro 400,00.

La posizione dell'operatore

In merito alla ricostruzione dei fatti e alle richieste dell'istante, Vodafone, con memoria AL/2018/17935 del 16.03.2018, eccepisce preliminarmente l'inammissibilità e l'improcedibilità per mancato rispetto dell'obbligo preventivo di esperimento del tentativo di conciliazione di eventuali richieste formulate nel formulario GU14 che non siano coincidenti con quelle avanzate nell'istanza di conciliazione.

L'operatore sostiene, poi, la correttezza del proprio operato gestionale e sostiene l'infondatezza delle richieste di parte istante.

In ordine a disservizi lamentati, Vodafone contesta l'assenza di reclami scritti o contestazioni da parte dell'istante. Aggiunge la inammissibilità di ogni pretesa risarcitoria in base a quanto stabilito da Agcom all'art. 19, comma 4, del Regolamento.

In ordine alle fatture contestate, l'operatore riporta, inoltre, la previsione delle condizioni generali di contratto per cui le singole fatture possono essere contestate unicamente entro 45 giorni dal ricevimento, in assenza di cui, si intendono accettate dall'utente.

L'operatore asserisce, nel merito, che nessun ritardo è stato riscontrato in relazione all'attivazione della linea telefonica nel periodo marzo-aprile 2016 e della connettività nel periodo marzo-settembre 2016, nè tantomeno l'istante ne ha prodotto prove a sostegno. In particolare, precisa che i link e le linee telefoniche in questione risultano attivi nel periodo contestato e allega, a conferma, le fatture relative al suddetto periodo, emesse nel pieno rispetto delle condizioni contrattuali pattuite.

2. Motivazione della decisione

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

In via preliminare, non risultano dirimenti le eccezioni di inammissibilità e improcedibilità avanzate da Vodafone. In particolare, è da ritenersi esperito il preventivo tentativo di



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

conciliazione obbligatorio. Si evidenzia in merito quanto disposto dal § III.1.2. delle Linee guida per cui: *“verificare che l’oggetto della richiesta di definizione sia lo stesso già sottoposto al tentativo di conciliazione non deve significare che le istanze presentate in sede conciliativa e in sede di definizione debbano essere identiche ma che la questione in discussione sia la medesima. Nell’ottica di tutela dei contraenti più deboli e nel rispetto delle finalità delle procedure di risoluzione stragiudiziale delle controversie, le istanze inesatte, ogni qual volta possibile, devono essere interpretate secondo il loro significato più logico e pertinente rispetto alla questione da esaminare”*.

a) Le domande di cui ai punti a), b) c) concernenti richieste di indennizzo per ritardata attivazione rispettivamente del servizio voce, della connettività internet e del servizio Multisede possono essere trattate congiuntamente e non trovano accoglimento.

Per giurisprudenza costante, sussiste la responsabilità dell'operatore che, a fronte di un disservizio lamentato dall'utente, non provi di aver gestito il disservizio nelle tempistiche previste dal contratto o non provi che il disservizio sia dipeso da cause a lui non imputabili (art. 1218 c.c., così come richiamato al punto III.4.2 delle Linee Guida Agcom). Tuttavia, sull’utente incombe, in ogni caso, ex art. 2697 c.c., l’onere di provare i fatti che costituiscono il fondamento della sua doglianza, spettando all’operatore dimostrare la regolarità della fatturazione e dell’esecuzione del contratto.

Nel caso in esame, l’istante risulta non aver assolto il suddetto onere probatorio, non avendo prodotto in atti alcun documento né indicazione del nome dell’operatore, call center o del numero di ticket aperto, che possa provare l’esistenza di un reclamo in merito ai disservizi lamentati, in modo da mettere l’operatore nelle condizioni di potervi provvedere. Sulla funzione del reclamo si rimanda alla delibera 179/03/CSP, che ha definito “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”*. Secondo quanto espresso in modo oramai consolidato dall’Autorità, infatti, assurge a principio generale quello secondo cui, a fronte di un qualsivoglia disservizio, l’utente è onerato di provvedere ad una tempestiva segnalazione all’operatore al fine di metterlo nella condizione di intervenire e risolvere la problematica: *“non è possibile affermare la sussistenza della*



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

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" (in proposito v. *ex multis* delibere Agcom nn. 69/11/CIR, 100/12/CIR, 113/12/CIR, 127/12/CIR e 130/12/CIR).

b) La domanda di cui al punto d), con cui l'istante richiede il rimborso di importi fatturati per i servizi non forniti dall'operatore come contrattualmente previsto nonché a titolo di penale per recesso anticipato, può trovare accoglimento parziale.

Sono, anzitutto, da rigettarsi le richieste di rimborso degli importi fatturati per servizi che l'istante asserisce non essere stati forniti dall'operatore e in particolare: nella fattura n. AG06594438 relativa al bimestre 04/03-02/05/2016 la richiesta di rimborso di euro 710,00 per i servizi voce e connettività internet di marzo 2016 e di euro 355,00 per il servizio connettività internet di aprile 2016; nella fattura n. AG099274498 relativa al bimestre 03/05-01-07/2016 la richiesta di rimborso di 80 euro per servizio connettività a internet e di 88,00 euro per servizio Multisede; nella fattura n. AG13306133 relativa al bimestre 02/07-26/08/2016 la richiesta di rimborso di euro 70,00 per servizio connettività a internet e di 88,00 euro per servizio Multisede.

Si ribadisce quanto rilevato al precedente punto a) dalle Linee Guida al punto III.4.2., per cui: *"nella procedura di definizione valgono le regole ordinarie sulla ripartizione dell'onere della prova fra le parti previste dal codice civile ed applicabili al rito ordinario. Ne consegue che, trattandosi nella maggior parte dei casi di fattispecie inerenti a rapporti contrattuali, la norma di riferimento sarà sempre quella di cui all'art. 1218 cod. civ., 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 tra 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"*.

Ebbene, nel caso in esame, l'operatore rileva come, alla luce delle fatture emesse e prodotte agli atti, nessuna anomalia è stata riscontrata nella fornitura dei servizi e nell'applicazione del



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

contratto sottoscritto. L'istante, al contrario, non risulta aver assolto all'onere probatorio di cui all'art. 2697, comma 1, cod. civ., per cui: *"Chi vuol far valere un diritto in giudizio deve provare i fatti che ne costituiscono il fondamento"*. Non risulta, infatti, anzitutto, alcun reclamo presentato all'operatore circa l'importo debitorio o gli asseriti disservizi. Si richiama sul punto quanto esposto al precedente punto a) in merito alla funzione del reclamo e al relativo conforme orientamento dell'Autorità Garante. Si aggiunge quanto previsto dalle condizioni generali di contratto Vodafone, secondo cui i reclami in merito agli importi indicati nel conto telefonico devono essere inoltrati a Vodafone entro e non oltre 45 giorni dalla data di ricezione del conto stesso; in difetto, le fatture si intendono accettate per l'intero importo. Si rileva, poi, che l'istante, non depositando il contratto stipulato, non consente una chiara ricostruzione dei fatti ed una conseguente ed eventuale imputazione di responsabilità a carico dell'operatore coinvolto. Alla luce di quanto esposto, dunque, considerato quanto stabilito dall'Autorità Garante in materia di onere della prova, per cui *"la domanda dell'utente dovrebbe essere rigettata nel merito, qualora lo stesso non adempia l'onere probatorio su di lui incombente"* (ex multis, Delibere Agcom nn. 70/12 e n. 91/15/CIR), si ritiene di non poter accogliere le richieste di rimborso dei suddetti importi fatturati.

Discorso a parte merita la contestazione dell'importo pari ad Euro 1.200,00 (iva inclusa), addebitato a titolo di corrispettivo di recesso o risoluzione anticipata sulla fattura n. AH02654574 del 15 febbraio 2017. Dalla documentazione depositata agli atti da parte istante, risulta che la stessa ha presentato, con raccomandata ricevuta da Vodafone in data 02.01.2016, disdetta relativa alla sede di Codigoro a causa della chiusura di quest'ultima. Si osserva, in merito che le penali per recesso anticipato sono state abolite dalla Legge n. 40/2007, la quale, tuttavia prevede che, in caso di recesso anticipato, possa essere richiesto all'utente il pagamento di somme che siano giustificate da costi che l'operatore sopporta per le attività pertinenti al recesso. In base all'interpretazione della legge, seguita dall'Autorità nei propri provvedimenti e confermata dal giudice amministrativo, i costi che l'operatore può richiedere in sede di recesso anticipato sono soltanto quelli strettamente connessi alle attività necessarie alla lavorazione del recesso, secondo principi economici di causalità e pertinenza. I costi che gli operatori hanno presentato per la verifica della Direzione tutela dei consumatori dell'Autorità, sono pubblicati,



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

ai sensi della delibera n. 96/07/CONS, sui siti web degli operatori di comunicazioni elettroniche e i relativi link sono disponibili anche sul sito dell'Autorità nella pagina dedicata a Prospetti informativi su offerte e condizioni economiche, ove i costi di disattivazione per Vodafone risultano pari a 40,00 Euro.

Per quanto esposto, si ritiene, dunque, di riconoscere all'istante la corresponsione di un importo pari ad Euro 1.160,00, quale storno/rimborso dell'importo di Euro 1.200,00 (iva inclusa), illegittimamente addebitato da Vodafone sulla fattura n. AH02654574 del 15 febbraio 2017 a titolo di *corrispettivo di recesso o risoluzione anticipata*, detratto l'importo di Euro 40,00 dovuto all'operatore a titolo di spese di disattivazione.

c) La domanda e) con cui l'istante richiede di riconoscimento della somma di euro 1.974,00 pagata per intervento del proprio tecnico di fiducia, deve essere respinta in quanto esula dal contenuto normativamente vincolato delle pronunce di definizione del Corecom. Ai sensi dell'art. 19, comma 4, del Regolamento, il Corecom, infatti, può solamente condannare gli operatori al rimborso o allo storno di somme non dovute e alla liquidazione di indennizzi.

d) Si ritiene, infine, di riconoscere, ai sensi dell'articolo 19, comma 6, del Regolamento e, considerato il parziale accoglimento dell'istanza, alla luce delle Linee guida (punto III.5), l'importo pari ad Euro 50,00 a titolo di spese di procedura.

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 parzialmente l'istanza di Unipolsai di Bargellesi, Severi e Tartaglia X nei confronti della società Vodafone Italia X per le motivazioni di cui in premessa.
2. La società Vodafone Italia X è tenuta a pagare in favore dell'istante, oltre alle spese di procedura, pari ad euro 50,00, il seguente importo, maggiorato degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza:
 - Euro 1.160,00 (pari ad euro 1.200,00 – euro 40,00) quale rimborso della somma fatturata a titolo di corrispettivo di recesso o risoluzione anticipata detratto l'importo dovuto a titolo di spese di disattivazione.



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

3. La società Vodafone Italia X è tenuta, altresì, a comunicare a questo Ufficio l'avvenuto adempimento alla presente determina 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

Il Presidente

Dott. Stefano Cuppi



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