

Protocollo: vedi *segnatura.XML*

TITOLO	2015.1.10.4.1
	2016.1.10.21.639
LEGISLATURA	X

Il giorno 19 giugno 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";

Viste le delibere Corecom Emilia-Romagna n. 12/2011 e n. 29/2012;

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 delle 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

e-mail 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.2018.1449);

Udita l'illustrazione svolta nella seduta del 19 giugno 2018;

CONSIDERATO QUANTO SEGUE

1. La posizione dell'istante

L'istante ha lamentato nei confronti della società Vodafone Italia X (di seguito Vodafone) l'attivazione di n. 49 linee interne aziendali non richieste e la conseguente indebita fatturazione delle stesse, oltre che disservizi su n. 2 SIM mobili e la tardiva risposta ai reclami.

In particolare, nell'istanza introduttiva del procedimento e nel corso dell'audizione, l'istante ha dichiarato quanto segue:

- che in data 26.11.2014 l'istante sottoscriveva offerta commerciale "*Profilo Relax Now*" avente ad oggetto anche il passaggio di n. 50 numerazioni aziendali interne associate al numero radice xxxx188 al canone bimestrale di Euro 20,00 cadauna;
- che l'attivazione di detto contratto è avvenuta solo in data 20.02.2015;
- che già dalla prima fatturazione successiva all'attivazione l'istante rilevava l'illegittima attivazione di n. 49 linee telefoniche interne, ulteriori e mai richieste, sempre al canone bimestrale di Euro 20,00 cadauna;
- che tali numerazioni non sono nemmeno riferibili al numero radice dell'istanze xxxx188, in quanto completamente differenti;
- che ulteriormente a ciò si verificavano disservizi sulle due SIM mobili identificate con numero seriale: in particolare la n. xxxx262 non veniva attivata e la n. xxxx728 veniva attivata su di un numero errato;
- che in data 9.10.2015 veniva inviata reclamo a mezzo raccomandata ed in data 16.10.2015 reclamo a mezzo fax, entrambi privi di riscontro;
- che in data 25.11.2015 e 14.12.2015 venivano inviati ulteriori reclami a mezzo pec tramite legale;



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

- che in data 22.12.2015 la Vodafone dava riscontro a detti reclami riconoscendo la legittimità dei disservizi lamentati e proponendo lo storno di Euro 3.431,03 di cui alla fattura AF16501764 del 19.11.2015 oltre che lo sconto del 100% del canone Internet e telefono per due mesi. L'istante rifiutava tale offerta a fronte di quanto indebitamente pagato, per complessivi Euro 4.438,47, oltre al fatto che l'operatore nulla riconosceva a titolo di indennizzo e nulla riconosceva relativamente alle SIM;
- che in data 30.12.2015 veniva formulata una controproposta transattiva, alla quale Vodafone non dava seguito;
- che in data 15.01.2016 l'istante riceveva la fattura AF00537357 dove ancora venivano addebitati costi per le linee mai richieste, il cui canone era passato da Euro 20,00 bimestrali ad Euro 1,00;
- che in data 2.02.2016 veniva inviata pec di reclamo con cui si dava atto del pagamento della fattura con detrazione delle somme contestate.

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

- a) la restituzione delle somme indebitamente incassate relativamente alle fatture contestate per Euro 4.438,47, oltre interessi dalla scadenza al saldo;
- b) l'indennizzo per attivazione di servizi non richiesti per Euro 390,00 per complessivi 78 giorni (dal 9.10.2015 al 26.02.2016 x Euro 5,00 pro die);
- c) l'indennizzo per mancata risposta ai reclami per Euro 33,00 (dal 9.10.2015 al 26.12.2015 per 33 giorni x 1,00 Euro pro die, considerati i 45 giorni ex lege previsti come termine per la risposta;
- d) la risoluzione delle problematiche a spese Vodafone;
- e) l'indennizzo di Euro 665,00 per il malfunzionamento delle SIM dal 16.10.2015 al 26.02.2015 x Euro 5,00 pro die per complessivi 133 giorni;
- f) l'indennizzo per mancata risposta ai reclami relativi alle SIM per Euro 88,00 (dal 16.10.2015 al 26.02.2015 per 88 giorni x 1,00 Euro pro die, considerati i 45 giorni ex lege previsti come termine per la risposta;



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

- g) lo storno di Euro 980,00 dalla fattura AF16501764 del 19.11.2015 e di Euro 48,01 dalla fattura AG00537357 del 15.01.2016 in quanto somme non dovute per linee mai richieste;
- h) il rimborso spese di procedura per Euro 400,00.

2. La posizione dell'operatore

L'operatore ritenendo infondate in fatto e in diritto le doglianze di parte istante, precisa quanto segue. In primo luogo, Vodafone deduce la correttezza del proprio operato affermando che le linee che l'istante afferma non volute siano state in realtà utilizzate come confermato dalla presenza di traffico che si può verificare dalla lettura delle fatture allegate in atti.

Vodafone precisa inoltre che a fronte della richiesta di disattivazione di dette linee pervenuta nel mese di ottobre 2015, la società ha provveduto alla disattivazione delle stesse entro i 30 giorni previsti per legge. L'operatore eccepisce poi la non producibilità del documento contenente un presunto riconoscimento di colpa da parte di Vodafone poiché tale documento ha carattere riservato e non potrebbe essere prodotto ed utilizzato senza il preventivo consenso di Vodafone. L'operatore afferma anche che, in relazione alle utenze disconosciute, il disconoscimento non sia stato effettuato attraverso la compilazione del modulo Vodafone preposto e che dunque debba considerarsi come non prestato. Vodafone sottolinea poi la carenza di prove relativamente alla data effettiva di inizio relativa ai disservizi lamentati, invocando il mancato assolvimento dell'onere probatorio in capo all'istante ai sensi e per gli effetti dell'art. 2697 c.c.. Si rileva che posizione amministrativa e contabile dell'istante riporta un credito di Vodafone per Euro 1.254,17.

3. Motivazione della decisione

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

- A) Le domande a) e b) vengono trattate congiuntamente e vengono accolte.

La richiesta di restituzione delle somme indebitamente incassate da parte di Vodafone relativamente alle fatture contestate, così per complessivi Euro 4.438,47, oltre interessi dalla scadenza al saldo, trova pieno accoglimento a fronte della dettagliata e comprovata



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

ricostruzione dei fatti proposta dall'istante, il quale allega una serie di reclami (9.10.2015 a mezzo raccomandata; 16.10.2015 reclamo a mezzo fax; in data 25.11.2015, 14.12.2015, 30.12.2015 e 2.02.2016 venivano inviati ulteriori reclami a mezzo pec tramite legale) in cui non solo vengono contestate le fatture *de quo*, ma vengono anche disconosciute le n. 49 linee attivate e non richieste. L'Autorità adita, con un orientamento ormai consolidato sul punto, sostiene che: *"Si deve riconoscere in favore dell'utente il diritto allo storno dell'insoluto qualora l'operatore abbia commesso errori nella fatturazione, addebitando all'utente costi non dovuti riferiti anche ad un'utenza mai richiesta, disconosciuta dall'utente"* e che *"sussiste in capo all'operatore l'onere di provare l'esattezza dei dati posti a base della fattura nel caso di contestazione del suo ammontare da parte dell'utente (cfr. Cass. sentenza n. 10313/2004)."* delibere Corecom Emilia-Romagna n. 29/12 e n. 12/11. Nel caso in analisi l'operatore non ha assolto compiutamente l'onere probatorio a proprio carico, nulla deducendo o producendo in merito alla giusta debenza degli importi fatturati e nemmeno in merito alla legittimità dell'attivazione delle 49 linee contestate, mancando l'allegazione della prova della stipulazione del contratto relativo alle medesime. Per questo ordine di ragioni viene disposta la restituzione di quanto indebitamente fatturato e percepito da Vodafone, così per Euro 4.438,47 oltre che al riconoscimento dell'indennizzo unitario per attivazione di servizi non richiesti per Euro 700,00 per complessivi 140 giorni (non 78 come erroneamente indicato dall'istante, cioè dal 9.10.2015 al 26.02.2016 x Euro 1,00 pro die ai sensi dell'art. 8 comma del 1 Regolamento Indennizzi).

B) Le domande c) ed f) vengono trattate congiuntamente e sono parzialmente accolte. L'istante rappresenta le medesime problematiche in tutti i reclami, pertanto il *dies a quo* deve essere considerato il giorno 9.10.2015, a cui aggiungere 45 giorni dovuti all'operatore per la risposta al reclamo, quindi con decorrenza 23.11.2015 e fino al 26.12.2015 per complessivi 33 giorni e complessivi Euro 33,00 (Euro 1,00 x 33 giorni).

C) La domanda d) viene rigettata. La richiesta di risoluzione delle problematiche costituisce un obbligo di "facere" che esula dal disposto dell'art. 19 comma 4 della delibera n. 173/07/CONS applicabile alla sede definitiva.



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) La domanda e) relativa alla richiesta di indennizzo per malfunzionamento, deve essere accolta. Nel caso di specie occorre considerare che i reclami promossi dall'istante in data 16.10.2015 e 25.11.2015 a mezzo legale non sono mai stati compiutamente riscontrati da Vodafone e che l'operatore nulla deduce a difesa su tali doglianze nelle proprie memorie, di fatto non ottemperando all'onere probatorio a proprio carico. Pertanto, si reputa applicare l'art. 5 comma 1 e l'art. 12 comma 2 per n. 133 giorni di malfunzionamento e per complessivi Euro 1.330,00 a sim, per un totale di Euro 2.660,00 (Euro 5,00 x 133 giorni x 2 x 2 utenze).

E) La domanda g) viene accolta. La richiesta di storno di Euro 980,00 dalla fattura AF16501764 del 19.11.2015 e di Euro 48,01 dalla fattura AG00537357 del 15.01.2016 in quanto somme non dovute per linee mai richieste viene accolta, richiamandosi integralmente alle ragioni di cui al punto A), viene dunque disposto lo storno di tali importi.

F) La domanda h) viene parzialmente accolta. Vengono riconosciuti Euro 100,00 a titolo di spese legali.

Per questi motivi, acquisito 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 le domande di Stromab X nei confronti della società Vodafone Italia X per le motivazioni di cui in premessa.
2. La società Vodafone Italia X è tenuta a stornare Euro 980,00 (novecentoottanta/00) relativi alla fattura AF16501764 del 19.11.2015 ed Euro 48,01 (quarantotto/01) sulla fattura AG00537357 del 15.01.2016, per le ragioni di cui al punto D) e pagare, oltre ad Euro 100,00 (cento/00) a titolo di spese di procedura, i seguenti importi, maggiorati degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza:



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

- I. Euro 4.438,47 (quattromilaquattrocentotrentotto/47) a titolo di rimborso per quanto indebitamente pagato, per le motivazioni di cui al punto A);
- II. Euro 700,00 (settecento/00) a titolo di indennizzo per attivazione di servizi non richiesti (140 giorni x Euro 1,00 x 49 linee), per le motivazioni di cui al punto A);
- III. Euro 33,00 (trentatrè/00) a titolo di indennizzo per mancata risposta a reclamo (121 giorni x 1,00 Euro), per le ragioni di cui al punto B);
- IV. Euro 2.660,00 (duemilaseicentosessanta/00) a titolo di indennizzo per malfunzionamento.

3. 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. 051 527.6390

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

WEB www.assemblea.emr.it/corecom