

Protocollo: vedi *segnatura.XML*

Titolo	2015.1.10.4.1
	2016.1.10.21.368
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

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 le delibere Agcom n. 179/03/CSP;

Viste le delibere Corecom Lazio n. 30/11, n. 71/11 e n. 16/12;

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 Dott.ssa Rita Filippini (NP.2018.1426);



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

Udita l'illustrazione svolta nella seduta del 19.06.2018;

CONSIDERATO QUANTO SEGUE

1. La posizione dell'istante

L'istante ha lamentato la mancata fornitura del servizio e l'applicazione di spese e fatturazioni non giustificate nonché modifiche contrattuali nei confronti della società Vodafone Italia X (di seguito Vodafone).

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

- che in data 25.02.2014 incontrava un'agente Vodafone che lo convinceva a sottoscrivere un contratto per una nuova linea voce fissa e adsl ad uso privato per Euro 19,95 mensili presso l'abitazione dell'istante, la migrazione della linea business fissa e adsl già in essere con altro operatore (xxxx974), sempre per Euro 19,95 al mese, la portabilità della linea mobile xxx794 con tutto illimitato e la portabilità della sim xxx613 con contratto ricaricabile a Euro 10,00 mese, per un costo complessivo di Euro 151,80 bimestrali;
- che le linee mobili venivano correttamente attivate;
- che la fatturazione non corrispondeva a quanto promesso e che l'istante rappresentava il problema al call center 190;
- che in data 28.08.2014 incontrava il responsabile Vodafone Emilia Romagna il quale lo rassicurava che il tutto sarebbe stato risolto;
- che la linea fissa non risulta attivata;
- che dal mese di marzo 2014 l'istante subisce ingenti prelievi dal conto corrente;
- che in realtà l'istante doveva corrispondere Euro 36,00 mensili derivanti dai costi sim (Euro 26,00 + Euro 10,00) e che, quindi, il costo bimestrale dovrebbe essere di Euro 72,00;
- che l'istante provvedeva a pagare parzialmente le fatture che gli arrivavano per la quota non contestata;

In base a tali premesse richiede:

- a) il rimborso di Euro 642,54 come da prospetto allegato per le fatture n.ri AE06763935, AE09745774, AE12728711, AE15718715, AF00702804, AF03752107, AF06836001;



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

- b) lo storno di tutti gli importi residui ancora pendenti con riferimento alle fatture nn. AF09959476, AG00327320, AG03601923, AF13117418, AF16294539;
- c) l'indennizzo per mancata risposta al reclamo del 29.06.2015;
- d) l'indennizzo per il distacco delle utenze mobili dell'associato nel periodo ottobre/novembre 2015;
- e) l'indennizzo per la mancata produzione del contratto;
- f) l'indennizzo per il mancato allaccio della linea fissa domestica xxxx412;
- g) il rimborso di tutti i danni arrecati all'associato;

2. La posizione dell'operatore

L'operatore rileva la correttezza del proprio operato, la carenza di prove a sostegno delle rimostranze dell'istante e che non ha mai ricevuto reclami sino al maggio 2015. Aggiunge che comunque le uniche fatture che possono essere prese in considerazione sono quelle degli ultimi 6 mesi. Rileva che l'utenza xxxx412 è attualmente attiva sui sistemi Vodafone presso l'indirizzo dell'istante, ma intestata a soggetto diverso. Precisa che è presente un insoluto di Euro 448,74.

3. Motivazione della decisione

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

- a) La domanda a) relativa alla richiesta di il rimborso di Euro 642,54 come da prospetto allegato per le fatture nn. AE06763935, AE09745774, AE12728711, AE15718715, AF00702804, AF03752107, AF06836001 non può essere accolta. Parte istante ha contestato le fatture in argomento in data 23/06/2015 tuttavia, non avendole allegate, non è dato conoscere se la contestazione sia avvenuta nel termine di 45 giorni contrattualmente previsto. Inoltre, non fornisce la prova dei pagamenti effettuati relativi alle stesse. Per costante indirizzo Corecom la domanda dell'utente deve essere rigettata nel merito, qualora lo stesso non adempia l'onere probatorio su di lui incombente. Con riferimento al caso di specie, per ottenere il rimborso di spese indebitamente pagate, avrebbe dovuto fornire la prova dei pagamenti (cfr Corecom



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

- Lazio Delibere n. 30/11, n. 71/11 e n. 16/12) . La domanda deve quindi essere respinta in quanto non è possibile a codesta autorità valutare i documenti contestati.
- b) La domanda b) relativa allo storno di tutti gli importi residui ancora pendenti con riferimento alle fatture nn. AF09959476 del 31/07/2015, AG00327320 del 09/01/2016, AG03601923 del 09/03/2016, AF13117418 del 10/09/2015, AF16294539 del 10/11/2105 viene parzialmente accolta. Le fatture in argomento (allegate dall'operatore) sono tutte successive al reclamo relativo all'indebita fatturazione ricevuto da Vodafone il 29/06/2015 (cui non è stata data risposta) ed alcune sono successive anche al primo procedimento di urgenza GU5 instaurato il 10/09/2015 (per sospensione delle linee mobili in argomento) in pendenza del quale la fatturazione è proseguita. Il contratto prodotto da parte istante riporta 2 numeri fissi (xxxx974 e xxxx412) ed un solo numero mobile xxxx794. Parte istante produce peraltro copia di un documento – non contestato dall'operatore – da cui si rileva che la tariffa concordata per il numero mobile ammonta ad Euro 26,00 mensili. Per l'altro numero mobile xxxx613 manca qualsiasi allegazione relativa al contratto sottoscritto ed alla tariffazione concordata per cui non è possibile esprimere alcuna valutazione al riguardo. Si dispone quindi, relativamente alle fatture in argomento, lo storno degli importi superiori a quanto concordato relativamente al solo numero mobile xxxx794.
- c) La domanda di cui al punto c) di indennizzo per mancata risposta al reclamo del 29.06.2015 deve essere accolta. L'istante produce in atti un reclamo in data 23.06.2015, regolarmente ricevuto in data 29.06.2015. Non risulta in atti alcuna risposta dell'operatore. Pertanto, aggiungendo alla data del 29.06.2015 i 45 giorni dovuti all'operatore per la risposta, la data del *dies a quo* per il calcolo dell'indennizzo viene spostata al 13.08.2015. Tenuto conto che l'udienza di conciliazione si è tenuta in data 27.05.2016, dopo 288 giorni, vengono riconosciuti Euro 288,00 (duecentoottantotto/00) ex art. 11 comma 1 del regolamento indennizzi (Euro 1,00 x 288 giorni).
- d) La domanda di cui al punto d) di indennizzo per il distacco delle utenze mobili dell'associato nel periodo ottobre/novembre 2015 deve essere accolta. Dagli atti dell'ufficio relativi al procedimento di urgenza instaurato ex art. 5 delibera 173/07/CONS



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

si rileva che la prima interruzione senza preavviso dei servizi relativi alle numerazioni mobili viene lamentata con l'istanza prot. 37420 del 10/09/2015 e l'operatore nella propria memoria del 16/10/2015 dichiara di avere riattivato le linee telefoniche l'8 ottobre 2015. Viene quindi riconosciuto a parte istante un indennizzo per la interruzione delle utenze ai sensi dell'art. 4 del Regolamento Indennizzi e così determinato: giorni 29 x Euro 7,50/die x 2 utenze = Euro 435,00 (quattrocentotrentacinque/00).

- e) La domanda di cui al punto e) di indennizzo per la mancata produzione del contratto non può essere accolta in quanto tale disservizio non rientra tra le fattispecie indennizzabili ai sensi del Regolamento indennizzi. Si rileva altresì che parte istante ha allegato una proposta di abbonamento regolarmente sottoscritta.
- f) La domanda di cui al punto f) di indennizzo per il mancato allaccio della linea fissa domestica xxxx412 deve essere accolta. Nel già citato reclamo inviato da parte istante il 23.06.2015 e regolarmente ricevuto in data 29.06.2015, viene lamentata, tra l'altro, la mancata attivazione della numerazione de qua, rinvenibile nel contratto depositato da parte istante. Né si ritiene valere quale esimente l'affermazione dell'operatore circa il fatto che la medesima numerazione sia tuttora presente sui sistemi Vodafone intestata a soggetto diverso da parte istante, con erogazione del servizio presso lo stesso indirizzo indicato nel formulario da parte istante, non essendo fornita dall'operatore alcuna giustificazione al riguardo. Viene quindi riconosciuto a parte istante un indennizzo ai sensi dell'art. 6 del Regolamento indennizzi a far data dal 29.06.2015 (data di ricezione del reclamo da parte dell'operatore) fino al 27/05/2016 (data della udienza di conciliazione) per un totale di giorni 333 e così determinato: giorni 333 x Euro 5/die= Euro 1.665,00 (milleseicentosessantacinque);
- g) La domanda di cui al punto g) di risarcimento di tutti i danni deve essere rigettata. Come stabilito dalla delibera n. 173/07/CONS allegato A, art. 19 comma 4, il risarcimento del danno non è previsto in sede definitiva. Non è peraltro possibile interpretare la domanda in modo diverso, in quanto l'istante ha formulato altre richieste indennitarie specifiche e assorbenti.

Per questi motivi, acquisito il parere preventivo di regolarità amministrativa del presente atto espresso dalla Responsabile del Servizio Dott.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. Accoglie parzialmente di Anzalone 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, i seguenti importi, maggiorati degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza:

I. Euro 288,00 (duecentoottantotto/00) a titolo di indennizzo per mancata risposta al reclamo per le motivazioni di cui al capo c);

II. Euro 435,00 (quattrocentotrentacinque/00) a titolo di indennizzo per la interruzione del servizio per le motivazioni di cui al capo d);

III. Euro 1.665,00 (milleseicentosessantacinque/00) a titolo di indennizzo per la mancata attivazione di linea fissa per le motivazioni di cui al capo f);

3. La Società Vodafone Italia X è tenuta inoltre a stornare dalle fatture AF09959476, AG00327320, AG03601923, AF13117418, AF16294539 gli importi superiori a quanto concordato relativamente al solo numero mobile xxxx794 per le motivazioni di cui al capo b).

4. 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.



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

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