Protocollo: vedi segnatura.XML

TITOLO	2015.1.10.4.1
	2017.1.10.21.508
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

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 la delibera Agcom n. 179/03/CSP e la delibera Corecom Lazio n. DL/058/16/CRL/UD;

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;

Viste la relazione e la proposta di decisione della Responsabile del Servizio dr.ssa Rita Filippini (NP.2018.1452);

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

CONSIDERATO QUANTO SEGUE

1. La posizione dell'istante

L'istante ha contestato l'attivazione di prodotti e servizi non richiesti, spese e fatturazioni non giustificate e la mancata trasparenza contrattuale da parte della società Vodafone Italia X (di seguito Vodafone).

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

- che in data 27.01.2015 sottoscriveva contratto con un agente per la portabilità di 4 sim operanti su tim e una importazione di sim consumer già su rete Vodafone e l'attivazione di n. 12 sim aziendali M2M per i palmari;
- che l'agente, prima della sottoscrizione del contratto, aveva appurato che Vodafone poteva fornire il servizio;
- che le sim fornite non sono mai state usate in quanto non compatibili con i dispositivi, in quanto supportavano il traffico M2M ma non il traffico UMTS/4G ed in quanto i dispositivi sono collegati in remoto ad una VPN;
- che immediatamente hanno fatto reclamo, tramite diversi canali;
- che Vodafone ha sempre fatturato le sim;
- che in punto alle 4 utenze mobili, 2 sono passate in Vodafone e di 2 non si è mai conclusa la portabilità, pertanto si è generata una doppia fatturazione.

Nelle memorie di replica specifica che la mancata migrazione riguarda i numeri xxxx406 (erroneamente trascritto in 460) e xxxx649.

Rileva la non conformità delle fatture rispetto alla proposta contrattuale sottoscritta. In particolare, segnala un reclamo scritto del 07.07.2015 inviato via fax e depositato agli atti con

regolare ricevuta. Per detto reclamo sono stati riaccreditati Euro 87,00 omnia, senza specificare l'esatto motivo.

Precisa che le numerazioni provvisorie xxxx442 e xxxx242 non hanno mai prodotto traffico effettivo, ma solo quello derivante dal trasferimento di chiamata.

In punto alle 12 sim M2M rileva che all'agente era stata comunicata la volontà di non acquistare apparati da Vodafone, in particolare le chiavette, ma che l'istante aveva richiesto solo due modem wi-fi modello Vodafone R209 e che due sim sono state inserite. Ribadisce che le altre 10 sim non hanno mai prodotto traffico dati.

Ribadisce le richieste, specificando che i giorni di mancata portabilità dei numeri non migrati è di 510 giorni.

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

a) lo storno e il riaccredito di tutti gli addebiti riferiti alle sim dati;

b) lo storno di tutti gli addebiti per le 10 chiavette;

c) storno degli importi maggiorati sulle sim voce a seguito di cambio piano mai richiesto o accettato;

d) storno di tutti gli addebiti fatturati sui numeri provvisori a seguito di mancata portabilità;

e) indennizzo per mancata risposta ai reclami;

f) equo risarcimento da quantificarsi in sede conciliativa.

2. La posizione dell'operatore

La società Vodafone, nella propria memoria, ha sostenuto la legittimità del proprio operato in merito e specifica quanto segue:

- rileva che non è presente in atti nessun reclamo formale da parte dell'istante;
- che le fatture non sono state contestate entro i 45 giorni previsti dalle condizioni contrattuali e che comunque le fatture che possono al più essere prese in considerazione, sono quelle degli ultimi 6 mesi;

- sostiene la correttezza della fatturazione e, a mero scopo tuzioristico, rileva che in relazione alla fatturazione per il numero xxxx613, il piano tariffario attivato aveva costo mensile di Euro 45,00 anziché il piano di Euro 39,00 + 2,00 Euro;
- rileva che Vodafone ha effettuato la conversione sull'utenza xxx293 e ha avviato l'importazione delle sim xxxx495, xxxx649, xxxx613, xxxx460 (numero corretto), ma che sulle numerazioni xxxx649 e xxxx460 vi è stato diniego da parte del *donating,* pertanto ha attivato il servizio sulle sim provvisorie xxx442 e xxxx242, regolarmente disattivate su richiesta dell'utente;
- in relazione alle 12 sim M2M rileva che le stesse sono state attivate con piano Vodafone Internet Micro. Evidenzia che sulla fattura AF18333146 si evince che la sim xxxx610 ha effettuato traffico.

Si oppone al riconoscimento di indennizzi.

Sotto il profilo amministrativo rileva che l'utente è attualmente disattivo e non risultano essere presenti fatture insolute.

3. Motivazione della decisione

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte devono parzialmente accolte, come di seguito precisato. Preliminarmente si evidenzia che l'istante ha modificato le proprie domande in sede di memoria di replica, pertanto verranno prese in considerazione solo delle domande proposte con formulario GU14. Altrettanto va considerato che l'istante chiede lo storno di alcune poste e l'operatore sostiene che non vi sia presenza di insoluto. Pertanto, nel caso di riconoscimento di storno, preso atto che quelle cifre si reputeranno non dovute, lo stesso dovrà commutarsi in rimborso.

A. La domanda a) relativa alla richiesta di storno e il riaccredito di tutti gli addebiti riferiti alle sim dati, deve essere parzialmente accolta. L'istante deduce che 10 delle 12 sim micro richieste, non sono state usate in quanto non compatibili con i dispositivi in uso all'azienda, dichiarando altresì che 2 delle sim sono state effettivamente inserite nelle Vodafone R209 wi-fi ed, invero, l'operatore controdeduce producendo documentazione di traffico solo sulla sim xxxx610, ma non sulle altre, il che corrisponde a quanto rappresentato dall'utente, il quale sostiene di non aver utilizzato le sim, perché non volute nella modalità proposta da Vodafone.

Premesso che l'operatore ha avuto contezza del disservizio provocato all'istante solo in data 07.07.2015 e che come statuito dalla delibera n. 179/03/CSP è il reclamo che pone l'operatore nella condizione di poter valutare le rimostranze dell'utente (la delibera 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*), deve ritenersi assolto l'onere probatorio in carico all'utente ed invece non assolto quello in carico all'operatore, il quale non prova l'effettiva volontà di attivazione delle sim da parte dell'istante. Pertanto, Vodafone è tenuta a restituire quanto fatturato per le 10 sim non utilizzate e associate alle chiavette, con esclusione della n. xxxx610 che ha effettuato traffico.

B. La domanda b) relativa alla richiesta di storno di tutti gli addebiti per le 10 chiavette, deve essere accolta. La richiesta di storno (rimborso) trova sempre il suo fondamento nel reclamo del 07.07.2015 e dal confronto dei contratti prodotti in atti dalle parti. L'istante produce un contratto di 3 facciate, tutte sottoscritte e firmate. Vodafone produce un contratto di 5 facciate, di cui quelle sottoscritte e timbrate sono le medesime in possesso dell'istante, anche se quelle dell'istante mancanti di alcuni dati (sede della società, numeri serali sim). La pagina in possesso solo dell'operatore e relativa alle chiavette non è né timbrata né firmata dall'istante e sul punto va rilevato che la pagina relativa alla richiesta del modem wi-fi (voluti dall'istante ed in possesso di entrambi), è firmata e timbrata dall'istante anche se non vi è l'apposito spazio per tale adempimento. Sul punto, poi, l'operatore non controdeduce in modo puntuale. Data la ricostruzione effettuata dall'istante e i documenti presentati dalle parti è ragionevole ritenere che l'istante non volesse le chiavette e pertanto il costo delle stesse deve essere stornato da parte dell'operatore.

C. La domanda c) relativa alla richiesta di storno degli importi maggiorati sulle sim voce a seguito di cambio piano mai richiesto o accettato, deve essere parzialmente accolta. La domanda dell'istante, infatti, è generica, non riporta esattamente le voci contestate e nemmeno le fatture sulle quali tali differenze di applicazione di tariffe sarebbero state emesse, oltre al fatto che sul punto non produce le fatture contestate. Invero il reclamo inviato in data 07.07.2015

riporta la circostanza per la quale l'offerta Relax Basic prevedeva Euro 39,00+2,00, invece che i 45,00 fatturati. La circostanza è confermata dall'operatore per il numero xxxx613. Pertanto, Vodafone dovrà stornare (rimborsare) gli importi relativi alla fatturazione della numerazione xxxx613 ed eccedenti il canone promesso di Euro 39,00+2,00.

D. La domanda d) relativa alla richiesta di storno di tutti gli addebiti fatturati sui numeri provvisori a seguito di mancata portabilità, deve essere parzialmente accolta. Il contratto stipulato non riporta che Vodafone fosse tenuta all'attivazione delle utenze tramite un numero provvisorio. Dalle fatture prodotte da Vodafone si evince che per i numeri provvisori xxxx442 e xxx242 non vi è traffico presente in uscita, ma solo l'addebito di canoni. L'operatore, peraltro, conferma che le numerazioni associate ai provvisori non sono mai migrate in Vodafone e non da prova di aver informato l'istante sul punto, pertanto il servizio non è stato effettivamente reso. Per tale ragione deve essere disposto lo storno (rimborso) della fatturazione.

E. La domanda e) relativa alla richiesta di indennizzo per mancata risposta ai reclami, deve essere accolta. L'operatore non produce in atti valida risposta al reclamo del 07.07.2015. Pertanto, come già argomentato al capo A), il *dies a quo* per il calcolo dell'indennizzo decorre dal 21.08.2015 e fino alla data della conciliazione del 15.06.2016, così per complessivi 299 giorni a cui applicare l'art. 11 comma 1 del regolamento indennizzi, per complessivi Euro 299,00 (Euro 1,00 x 299 giorni);

F. La domanda f) relativa alla richiesta di equo risarcimento da quantificarsi in sede conciliativa, deve essere respinta. Premesso che la domanda riguardava la sede conciliativa e non definitoria la stessa non può essere né interpretata né accolta, in quanto vaga e generica, mancante dei requisiti minimi atti a valutare qualsivoglia tipo di indennizzo.

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 Sera X nei confronti della società Vodafone Italia X per le motivazioni di cui in premessa.

2. La società Vodafone Italia X è tenuta a:

I. stornare e/o rimborsare i canoni relativi alle 10 sim M2M, associate alle chiavette, per le ragioni di cui al capo A);

II. stornare e/o rimborsare i canoni relativi alle 10 chiavette con decorrenza fino alla cessazione del contratto, per le ragioni di cui ala capo B);

III. stornare e/o rimborsare l'importo di Euro 4 (Euro 45,00-39,00-2,00) per i canoni della sim xxxx613, per le ragioni di cui al capo C);

IV. stornare (rimborsare) i canoni relativi alle utenze xxxx242 e xxxx442, per le ragioni di cui al capo D).

3. 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 299,00 (duecentonovantanove/00) a titolo di indennizzo per la mancata risposta ai reclami.

4. 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	*Firmato digitalmente*
Il Segretario	La Presidente
Dott.ssa Rita Filippini	Prof.ssa Giovanna Cosenza