Regione Toscana
corecom
comitato regionale per le comunicazioni

DELIBERAZIONE
n. 52 del 20 aprile 2015

Oggetto: **DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA: XXXXX XXX / Vodafone Omnitel XX**

Presenti:

SANDRO VANNINI	*Presidente*
GIANCARLO MAGNI	*Vice Presidente*
RENATO BURIGANA	*Componente*
LETIZIA SALVESTRINI	*Componente*
MAURIZIO ZINGONI	*Componente*

Assenti:

Presiede: **Sandro Vannini**

Segretario: **Luciano Moretti** *Dirigente della struttura di assistenza al Comitato incaricato della redazione del presente atto*

Allegati N.0

DELIBERAZIONE
n. 52 del 20 aprile 2015

Il COMITATO REGIONALE per le COMUNICAZIONI

VISTI:

- la legge 14 novembre 1995, n. 481, "Norme per la concorrenza e la regolazione dei servizi di pubblica utilità. Istituzione delle Autorità di regolazione dei servizi di pubblica utilità";

- la legge 31 luglio 1997, n. 249 "Istituzione dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e norme sui sistemi delle telecomunicazioni e radiotelevisivo", in particolare l'art. 1, comma 6, lettera a), n. 14 e comma 13;

- il decreto legislativo 1° agosto 2003, n. 259 recante il "Codice delle comunicazioni elettroniche";

- la Delibera Agcom n. 179/03/CSP "Approvazione della 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" e successive modifiche e integrazioni;

- la Delibera Agcom n. 173/07/CONS, All. A "Regolamento in materia di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti" e successive modifiche ed integrazioni;

- la Delibera Agcom n. 73/11/CONS All. A "Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti ed operatori";

- la Delibera Agcom n. 276/13/CONS "Approvazione delle Linee Guida relative all'attribuzione delle deleghe ai CoReCom in materia di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche";

- la legge regionale Toscana 25 giugno 2002, n. 22 "Norme e interventi in materia di informazione e comunicazione. Disciplina del Comitato regionale per le comunicazioni", in particolare l'art. 30, e il "Regolamento Interno di organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni" (ex art. 8 legge regionale Toscana 1 febbraio 2000, n. 10);

- l'"Accordo quadro tra l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome, sottoscritto in data 4 dicembre 2008;

- la "Convenzione per l'esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni", sottoscritta tra l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e il Comitato regionale per le comunicazioni della Toscana in data 16 dicembre 2009, e in particolare l'art. 4, comma 1, lett. e);

- l'istanza n. 228 del 20 marzo 2013 con cui la società XXXXX XXX chiedeva l'intervento del Comitato Regionale per le Comunicazioni (di seguito, per brevità, CoReCom) per la definizione della controversia in essere con la società Vodafone Omnitel XX (di seguito, per brevità, Vodafone) ai sensi dell'art. 14 del Regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti, approvato con Delibera n. 173/07/CONS, Allegato A;

- la nota del 25 marzo 2013 con cui questo Ufficio ha comunicato alle parti, ai sensi dell'articolo 15 del summenzionato Regolamento, l'avvio di un procedimento finalizzato alla definizione della deferita

controversia e la successiva comunicazione del 24 luglio 2013 con cui ha invitato le parti stesse a presentarsi all'udienza per la discussione della controversia in data 16 settembre 2013;

UDITA la sola parte istante nella suindicata udienza, vista l'assenza dell'operatore Vodafone

ESAMINATO pertanto il relativo verbale di udienza, riservandosi di svolgere le opportune valutazioni al fine di definire la *res controversa*;

ESAMINATI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. Oggetto della controversia e risultanze istruttorie.

La società istante, titolare di un contratto relativo ad utenze fisse e mobili di tipo *business*, lamenta che l'operatore Vodafone avrebbe operato un indebito cambio di piano tariffario delle proprie utenze mobili, mai sottoscritto né richiesto, con conseguente fatturazione di maggiori importi non dovuti; lamenta, altresì, l'indebita fatturazione di "*varie voci*" successive al rientro delle utenze in Telecom Italia XXX; lamenta, infine, il disservizio occorso alla propria linea fax in fase di rientro della numerazione in Telecom Italia XXX, con gravi danni all'attività commerciale.

In particolare, dagli atti del procedimento è emerso che:

La società istante, in data non precisata, aveva stipulato con l'operatore Vodafone un contratto di tipo *business* relativo, tra l'altro, all'utenza fissa n. XXXXXXXXXX, adibita a numero fax, nonché alle nove utenze mobili n. XXXXXXXXXX, n. XXXXXXXXXX, n. XXXXXXXXXX, n. XXXXXXXXXX, n. XXXXXXXXXX, n. XXXXXXXXXX, n. XXXXXXXXXX, n. XXXXXXXXXX e n. XXXXXXXXXX.

Riferisce la società istante che nei mesi di aprile/maggio 2011, l'operatore effettuava un cambio di piano tariffario delle predette utenze mobili, senza alcuna richiesta della società istante, verso il piano "RAM TUTTI", con conseguente addebito di canoni non previsti nel precedente piano tariffario. Riferisce, inoltre, che l'operatore inseriva nella "Vodafone Rete Unica", senza alcuna richiesta della società istante, le tre utenze mobili n. XXXXXXXXXX, n. XXXXXXXXXX e n. XXXXXXXXXX, con conseguente addebito di canoni non dovuti.

In data 28 agosto 2012 la società istante rientrava con i numeri di rete fissa in Telecom Italia XXX e, nel mese di ottobre 2012, si completava anche il passaggio delle utenze mobili al nuovo gestore.

Con lettera raccomandata del 18 dicembre 2012 la società istante, ricapitolando i vari disservizi occorsi, chiedeva all'operatore Vodafone il rimborso delle maggiori somme corrisposte in seguito al "*cambio piano*" arbitrariamente applicato alle proprie utenze mobili, quantificato in euro 3.888,00.

La società istante, inoltre, contestava l'addebito di "*varie voci*" non dovute nella fattura Vodafone n. AC14982317 del 26 ottobre 2012, poiché successive al rientro delle numerazioni in Telecom Italia XXX, quantificando il rimborso in euro 2.000,00.

Infine, la società istante lamentava che l'utenza fax n. XXXXXXXXXX, "*sganciata*", come le altre, in data 28 agosto 2012 per il rientro in Telecom Italia XXX, sarebbe stata disservita fino al mese di dicembre 2012, con gravi danni all'attività commerciale quantificati in euro 80.000,00.

In data 8 marzo 2013 la società istante esperiva il tentativo obbligatorio di conciliazione presso il

CoReCom Toscana nei confronti dell'operatore Vodafone, tentativo che si concludeva con esito negativo per mancata adesione dell'operatore stesso.

Con l'istanza di definizione della controversia la società istante ha chiesto:

1) "*Rimborso € 1.152,00 per fatturazione delle 3 SIM che non dovevano essere in VRU (16 mesi x 3 SIM x € 24,00)*";

2) "*Rimborso € 2.736,00 per canoni fatturati non dovuti (9 SIM x 16 Mesi x € 19,00)*";

3) "*Canoni non dovuti fino ad ottobre 2012 in quanto il rientro in Telecom è avvenuto il 28/08/2012: € 2.000,00*";

4) "*Danno subito per la mancanza dell'allacciamento del numero di Fax, € 80.000,00 (Euro Ottantamila/00)*".

In data 23 aprile 2013, nel rispetto dei termini procedimentali, l'operatore Vodafone ha trasmesso la propria memoria difensiva con cui, eccepita l'infondatezza dell'istanza, ha evidenziato che gli importi addebitati nelle fatture emesse corrispondevano al piano tariffario sottoscritto dall'istante, il quale non aveva mai contestato le fatture secondo le modalità contrattuali; che le problematiche segnalate dalla società istante, seppur infondate, erano già state gestite con il riconoscimento di una serie di rimborsi in ottica di "fidelizzazione" e che, pertanto, nessuna ulteriore somma era dovuta alla società istante, così come indicato nelle "*note di gestione*" relative al cliente; per tali motivi, concludeva per il rigetto dell'istanza.

In data 6 maggio 2013 la società istante ha trasmesso la propria memoria di replica con cui, ribadite le proprie ragioni, ha insistito per l'accoglimento dell'istanza.

Si dà atto che in data 26 settembre 2013, nel termine concesso dall'Ufficio all'udienza del 16 settembre 2013, la società istante ha trasmesso copia della "*proposta di addendum*" al contratto stipulato con Vodafone, nonché copia delle prime fatture emesse da Telecom Italia XXX relativamente alle utenze *de quibus*; la società istante, inoltre, ha trasmesso un ulteriore documento (email del 27 e 30 agosto 2010) che, in quanto non autorizzato, è irricevibile e non utilizzabile ai fini della decisione.

2. Valutazioni in ordine al caso in esame.

Con riferimento alle domande formulate ai punti i) e ii) delle conclusioni rassegnate nell'istanza di definizione, che, in quanto relative alla "errata fatturazione" delle utenze mobili, verranno trattate congiuntamente, si rileva quanto segue.

La società istante lamenta che l'operatore Vodafone, nei mesi di aprile/maggio 2011, avrebbe operato un indebito cambio di piano tariffario delle proprie utenze mobili consistente, da un lato, nell'applicazione del profilo tariffario "RAM TUTTI" alle nove utenze mobili sopra indicate e, dall'altro, nell'inserimento di tre utenze mobili nella "Rete Unica" Vodafone, anch'esso non richiesto, con conseguente ingiustificato aumento dei costi fatturati dall'operatore. Da qui, la richiesta di rimborso delle maggiori somme pagate dalla società istante per sedici mesi (da maggio 2011 ad agosto 2012) in ragione di tale "*cambio piano errato*".

Al riguardo, si deve premettere che l'istanza introduttiva appare del tutto generica e non sufficientemente circostanziata circa le ragioni delle doglianze per cui è causa; in particolare, la società istante, nonostante la richiesta istruttoria formulata da questo Ufficio all'udienza del 16 settembre 2013, non ha prodotto copia del contratto a suo tempo stipulato con l'operatore, ma ha trasmesso un diverso

documento, consistente in una "*proposta di addendum*" al contratto che, tuttavia, nulla dice circa le condizioni economiche originariamente pattuite con l'operatore ed è, come tale, irrilevante ai fini della decisione.

La società istante, inoltre, non ha prodotto copia delle fatture in contestazione, contenenti gli addebiti relativi al "*cambio piano errato*" di cui chiede il rimborso, né ha prodotto copia di eventuali reclami presentati nei confronti dell'operatore con riferimento a tale problematica, seppur protrattasi per un lungo periodo di tempo.

Sotto tale profilo, dalla memoria difensiva prodotta da Vodafone si evince che, nel mese di settembre 2011, la società istante – con lettera raccomandata di cui non vi è copia agli atti del procedimento – aveva contestato, tra l'altro, il mancato accredito di una serie di "*bonus*" concordati con l'operatore, ma non vi è nessun riferimento ad eventuali "cambi" non autorizzati di piano tariffario, né vengono indicate le utenze interessate dai "*bonus*" in questione; dalla memoria stessa emerge, altresì, che tale segnalazione – una volta appurata la conformità dei costi applicati in fattura rispetto all'offerta commerciale sottoscritta – era stata gestita con il riconoscimento di una serie di rimborsi in ottica di "*retention*", che la società istante aveva accettato (si veda, al riguardo, quanto riportato nelle "*note di gestione*" Vodafone del 28 settembre 2011).

Da tale momento, e cioè dal mese di settembre 2011, fino al 18 dicembre 2012, data della lettera raccomandata allegata all'istanza introduttiva (cfr. doc. 3), non risulta che la società istante abbia inviato eventuali reclami con riferimento alla problematica in questione, provvedendo invece al regolare pagamento delle fatture emesse dall'operatore, rispetto alle quali non risulta nessuna formale contestazione. Tale contegno, protrattosi per oltre un anno, appare incompatibile con l'eventuale addebito in fattura di corrispettivi diversi da quelli pattuiti (di cui, peraltro, la società istante non ha fornito nessuna prova), mentre porta a ritenere che la società istante abbia di fatto prestato acquiescenza a tale, eventuale modifica (cfr., *ex multis*, Corecom Lazio Delibera n. 71/12, Corecom Puglia Delibera n. 10/12).

Del resto, è principio pacifico che "*qualora l'utente, lamentando la mancata applicazione del piano telefonico concordato con l'operatore, chieda il rimborso di quanto indebitamente fatturato, ha l'onere di provare l'addebito e il successivo pagamento degli importi contestati. In mancanza di tale prova, la richiesta di rimborso non può trovare accoglimento*" (cfr. Corecom Lazio Delibera n. 19/10).

Si precisa, per completezza, che la documentazione prodotta dalla società istante all'udienza del 16 settembre 2013 risulta inutilizzabile e, comunque, irrilevante ai fini della decisione; in particolare, con riguardo alle tre fatture Vodafone prodotte (in relazione alle quali non è stata formulata nessuna domanda), la prima e la seconda – seppur emesse e registrate dalla società istante in data anteriore al deposito dell'istanza di definizione – non sono state prodotte nei termini per memorie e documenti concessi dall'Ufficio con la nota del 25 marzo 2013 e sono, come tali, irricevibili ai sensi dell'art. 16, comma 2, del Regolamento; la terza fattura, invece, emessa il 26 giugno 2013, riguarda utenze mobili estranee al presente procedimento ed è, come tale, irrilevante ai fini della decisione.

Per quanto sopra, non essendo state provate le condizioni economiche originariamente pattuite e in mancanza di prova circa la difformità tra tali condizioni e quelle applicate nelle fatture, peraltro non contestate per tutta la durata del contratto, la domanda di rimborso *sub* i) e ii) deve essere rigettata.

Anche la domanda formulata al punto iii) delle conclusioni rassegnate nell'istanza di definizione non può essere accolta.

Al riguardo, la società istante lamenta che sebbene le proprie numerazioni fossero già rientrate in

Telecom Italia tra i mesi di agosto e ottobre 2012, l'operatore Vodafone, con la fattura n. AC14982317 del 26 ottobre 2012, avrebbe fatturato "*varie voci*" non dovute, per le quali la società istante ha chiesto un rimborso di euro 2.000,00.

Sul punto, l'operatore Vodafone – oltre a ribadire, nel merito, la correttezza degli importi fatturati – ha eccepito la tardività della contestazione formulata dalla società istante ai sensi dell'art. 6.4 delle condizioni generali di abbonamento e, in effetti, la lettera raccomandata del 18 dicembre 2012 è successiva di quarantacinque giorni alla data di emissione della fattura *de qua*, dovendosi con ciò ritenere che la fattura sia stata accettata per l'intero importo.

Anche volendo prescindere da quanto sopra, si rileva che la società istante non ha fornito nessuna indicazione circa la natura degli addebiti contestati, genericamente indicati come "*varie voci*" (cfr. doc. 3 allegato all'istanza), né ha prodotto copia della fattura in questione; la domanda di rimborso, pertanto, oltreché tardiva ai sensi delle richiamate condizioni generali di abbonamento, appare del tutto generica e, come tale, non può essere accolta.

Con la domanda formulata al punto iv) delle conclusioni rassegnate nell'istanza di definizione, la società istante lamenta che il proprio numero fax XXXXXXXXXX, in occasione del passaggio da Vodafone a Telecom Italia, sarebbe stato disservito fino al mese di dicembre 2012 e, per l'effetto, chiede un risarcimento del danno all'attività commerciale quantificato in euro 80.000,00.

Al riguardo, si deve premettere che ai sensi dell'art. 19, comma 4, del Regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra operatori e utenti, "*l'Autorità, con il provvedimento che definisce la controversia, ove riscontri la fondatezza dell'istanza, può condannare l'operatore ad effettuare rimborsi di somme risultate non dovute o al pagamento di indennizzi nei casi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, nonché nei casi individuati dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità*". Tale disposizione, unitamente alle indicazioni fornite dalla Delibera n. 276/13/CONS, delimita e circoscrive il contenuto della pronuncia di definizione, da intendersi come vincolato alla sola possibilità per il CoReCom di condannare l'operatore al rimborso di somme non dovute e alla liquidazione di indennizzi, con esclusione di ogni pronuncia risarcitoria.

Se, pertanto, la domanda risarcitoria sarebbe inammissibile alla luce della disposizione predetta, la stessa deve essere correttamente interpretata, in questa sede, in base al principio di efficienza e ragionevolezza dell'azione amministrativa, come richiesta di indennizzo in relazione all'inadempimento dell'operatore che venisse accertato.

Sul punto, dagli atti del procedimento emerge che i numeri di rete fissa della società istante, in data 28 agosto 2012, sono rientrati in Telecom Italia e, pertanto, sono passati nella gestione del nuovo operatore. Tale circostanza è stata documentata dalla società istante con la produzione della prima fattura emessa da Telecom Italia successivamente al rientro della rete fissa (v. fattura n. 8L01166035 del 5 ottobre 2012), nella quale, peraltro, figura un numero di linea fissa diverso da quello oggetto del disservizio *de quo*. La società istante, al riguardo, ha precisato che la propria linea fax, seppur "*sganciata, come le altre, il 28 agosto 2012*", non è stata attivata fino al mese di dicembre 2012 poiché Vodafone ne avrebbe impedito il subentro da parte del nuovo gestore.

A fronte del disservizio lamentato dalla società istante, l'operatore Vodafone avrebbe dovuto dimostrare che il numero in questione, nel periodo *de quo*, era transitato nella rete del nuovo gestore ovvero, in caso contrario, dimostrare che lo stesso operatore Vodafone aveva continuato ad offrire il servizio con regolarità ed efficienza, così come prescritto, tra l'altro, dalla direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazione, adottata con Delibera n. 179/03/CSP, salvo dimostrare che il disservizio sia dipeso da causa non imputabile all'operatore stesso. Vodafone, tuttavia, non ha assolto a

tale onere probatorio e, pertanto, deve ritenersi responsabile ai sensi dell'art. 1218 del codice civile in ordine al disservizio *de quo*, con conseguente diritto della società istante alla percezione di un indennizzo proporzionato al disagio subito.

Nel caso di specie, viene in rilievo l'indennizzo previsto dall'art.5, comma 1, del Regolamento in materia di indennizzi approvato con Delibera n. 73/11/CONS, il quale prevede che "*in caso di completa interruzione del servizio per motivi tecnici, imputabili all'operatore, sarà dovuto un indennizzo, per ciascun servizio non accessorio, pari ad euro 5,00 per ogni giorno d'interruzione*".

Con riferimento al periodo indennizzabile, l'arco temporale di riferimento va individuato nel periodo intercorrente tra il 28 agosto 2012, data in cui si è verificata l'interruzione del servizio *de quo*, e il 18 dicembre 2012, data di presentazione del reclamo che, in mancanza di diversa indicazione delle parti, funge da *dies ad quem* per il calcolo temporale dell'indennizzo.

Tenuto conto che l'utenza in questione è di tipo *business* e che, pertanto, l'indennizzo di cui al richiamato art. 5, comma 1, deve essere applicato in misura pari al doppio ai sensi dell'art. 12, comma 2, del Regolamento predetto, l'indennizzo cui ha diritto la società istante ammonta alla somma complessiva di euro 1.120,00 (euro 10,00 x 112 giorni).

Si ritiene, infine, proporzionale ed equo liquidare a favore della società istante la somma forfettaria di euro 50,00 a titolo di spese di procedura ai sensi dell'art. 19, comma 6, del Regolamento e delle Linee Guida approvate con la Delibera n. 276/13/CONS.

CONSIDERATO tutto quanto sopra esposto;

VISTI la relazione istruttoria redatta dall'Avv. Raffaele Cioffi in attuazione del contratto sottoscritto in data 16 ottobre 2014 e lo schema di decisione predisposto dal Dirigente, Dott. Luciano Moretti, ex art. 19, comma 1, del Regolamento;

UDITA l'illustrazione del Dirigente, Dott. Luciano Moretti, svolta su proposta del Presidente nella seduta del 20 aprile 2015;

Con voti unanimi

D E L I B E R A

in parziale accoglimento dell'istanza avanzata in data 20 marzo 2013 dalla società XXXXX XXX nei confronti di Vodafone Omnitel XX, che l'operatore provveda alla corresponsione, mediante assegno o bonifico bancario intestato all'istante:

a) dell'importo di euro 1.120,00 (millecentoventi/00) a titolo di indennizzo per il malfunzionamento del servizio fax attivo sull'utenza n. XXXXXXXXXX;

b) dell'importo di euro 50,00 (cinquanta/00) a titolo di spese di procedura ai sensi dell'art. 19, comma 6, del Regolamento e delle Linee Guida approvate con la Delibera n. 276/13/CONS.

La somma così determinata a titolo di indennizzo di cui al precedente punto a) dovrà essere maggiorata della misura corrispondente all'importo degli interessi legali calcolati a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di risoluzione della controversia.

E' fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale maggior danno subito, come previsto dall'art. 19, comma 5, della Delibera Agcom n. 173/07/CONS, Allegato A.

Ai sensi dell'art. 19, comma 3, della Delibera Agcom n. 173/07/CONS Allegato A, il provvedimento di definizione della controversia costituisce un ordine dell'Autorità ai sensi dell'art. 98, comma 11, D.lgs. n. 259/2003.

L'operatore è tenuto, altresì, a comunicare a questo Ufficio l'avvenuto adempimento alla presente delibera entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

La presente delibera è notificata alle parti e pubblicata sul sito internet istituzionale del CoReCom, nonché trasmessa all'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni per gli adempimenti conseguenti.

Ai sensi dell'articolo 135, comma 1, lett. b), del Codice del processo amministrativo, approvato con D.lgs. 2 luglio 2010, n. 104, il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio, in sede di giurisdizione esclusiva.

Ai sensi dell'art. 119 del medesimo Codice il termine per ricorrere avverso il presente provvedimento è di 60 giorni dalla notifica dello stesso.

Il Segretario
Luciano Moretti

Il Presidente
Sandro Vannini