

Protocollo: vedi *segnatura.XML*

TITOLO	2015.1.10.21.1
	2015.1.10.21.439
LEGISLATURA	X

Il giorno 20 dicembre 2017 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 E TIM 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";

Vista la delibera Agcom n. 47/10/CIR;

Viste le delibere Corecom Lazio n. 2/11, Corecom Calabria n. 37/11 e Corecom Emilia-Romagna 57/14.

Visto lo "*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;

Vista 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 Emilia-Romagna in data 10 luglio 2009, e in particolare l'art. 4, c. 1, lett. e);

Visti gli atti del procedimento;

Viste la relazione e la proposta di decisione della Responsabile del Servizio dr.ssa Rita Filippini (NP.2017.2680);

Udita l'illustrazione svolta nella seduta del 20 dicembre 2017;



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

CONSIDERATO QUANTO SEGUE

1. La posizione dell'istante

L'istante ha lamentato problemi di fatturazione nei confronti delle società Tim X (già Telecom Italia S.p.A. di seguito Tim) e Vodafone Italia X (di seguito Vodafone). In particolare, nell'istanza introduttiva del procedimento, l'istante ha dichiarato quanto segue:

- che in data 21.03.2014 sottoscriveva proposta di abbonamento per l'offerta "*Vodafone partita iva*" per servizi di rete fissa voce e ADSL di cui a n. xxxx845 e linea fax di cui a n. xxxx846, inoltrando la richiesta di migrazione da Tim.
 - che la procedura di migrazione da Tim a Vodafone andava a buon fine in momenti diversi: in data 5.06.2014 per i servizi voce e fax e in data 19.05.2014 per la linea ADSL;
 - che Tim procedeva all'emissione di una serie di fatture, indicate nella memoria integrativa di parte istante, che l'istante ha puntualmente contestato con una serie di reclami a mezzo raccomandata e fax, di cui in atti;
 - che a tali reclami Tim ha risposto una sola volta con lettera del 12.09.2014 in cui evidenziava di non essere in grado di verificare la presenza di altri contratti pendenti con altri operatori telefonici;
 - che la società Vodafone, in seguito all'avvenuta migrazione, ha fatturato importi differenti rispetto a quanto contrattualmente previsto sia a titolo di canone, sia a titolo di vendita rateale di n. 4 Desk Phone Huawei F610 mai richiesti e oltre a ciò l'operatore ha consegnato una SIM voce 3G di cui a n. xxxx199 anziché una SIM dati 4G.
 - che la sede secondaria della società istante, per la quale era stata richiesta l'installazione del servizio Internet in fibra ottica con contratto del 18.07.2014, non ha mai ottenuto l'attivazione di tale servizio.
- In base a tali premesse, l'utente ha richiesto nei confronti dell'operatore Vodafone per il contratto di cui al codice cliente n. 7.1726908:

- a) la disattivazione definitiva e senza costi delle SIM di cui ai numeri xxxx084 e xxxx119;
- b) l'applicazione del canone previsto da contratto pari ad Euro 59,85 mensili/iva inclusa e il rimborso delle somme fatturate in eccedenza per complessivi Euro 887,51;
- c) l'indennizzo per mancata risposta a reclamo per Euro 300,00;
- d) l'indennizzo ex art. 6 co 1 All. A delibera n. 73/11/CONS;
- e) l'indennizzo per attivazione di servizi non richiesti per Euro 2.530,00;
- f) l'indennizzo ex art. 3 co 1 All. A delibera n. 73/11/CONS;
- g) il riconoscimento di Euro 500,00 per spese legali;



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

ed in particolare per il n. di utenza xxxx466:

- h) la cessazione del contratto stipulato in data 18.07.2014;
- i) l'indennizzo per omessa portabilità dal 18.07.2014;
- j) l'indennizzo per mancata attivazione del servizio Internet Fibra ottica;
- k) l'indennizzo per mancata risposta a reclamo;

In base a tali premesse, l'utente ha richiesto nei confronti dell'operatore Tim:

- l) lo storno integrale delle fatture emesse dal 6.08.2014 al 10.09.2015;
- m) il rimborso per Euro 218,50 oltre Euro 500,00 per spese vive;
- n) l'indennizzo pari ad Euro 300,00 per mancata risposta a reclamo;
- o) l'indennizzo ex art. 6 co 1 All. A delibera n. 73/11/CONS per linea fissa e fax dal 5.06.2014 al 19.06.2014;
- p) l'indennizzo ex art. 8 All. A delibera n. 73/11/CONS per linea fissa e fax dal 5.06.2014 al 19.06.2014;
- q) i chiarimenti in merito al presunto mancato rilascio delle linee telefoniche e fax;
- r) la cessazione definitiva del contratto senza spese e oneri ulteriori;
- s) il riconoscimento di Euro 500,00 per spese legali.

2. La posizione dell'operatore Tim

L'operatore Tim contesta integralmente quanto argomentato dall'istante specificando quanto segue: le utenze di cui ai nn. xxxx845 e xxxx846 hanno avuto problemi nella migrazione verso Vodafone per un disallineamento dei sistemi. Tale anomalia è stata risolta nell'ottobre 2015 e fino ad allora le linee sono rimaste a pieno titolo di competenza di Tim. Tale disallineamento non rendeva evincibile alcuna problematica, ragione per la quale si motivano le negative risposte a reclamo dell'istante. Attualmente l'operatore risulta creditore nei confronti dell'istante per la cifra di Euro 1.050,95.

3. La posizione dell'operatore Vodafone

L'operatore Vodafone contesta integralmente la ricostruzione dei fatti fornita dall'istante. In relazione agli asseriti disservizi subiti e specifica quanto segue:

- in primo luogo evidenzia che l'oggetto dei reclami sono le sole linee di cui ai nn. xxxx845 e xxxx846, nulla risulta per le altre linee e che l'istante non produce documentazione in merito all'asserita proposta contrattuale con canone ad Euro 59,85 al mese IVA inclusa. Le fatture che l'istante contesta non sono coerenti con le lamentele avanzate. La richiesta di indennizzo ex art. 6 co. 1 All. A delibera n. 73/11/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

è infondata in quanto la portabilità è stata correttamente espletata come da schermate di sistema prodotte.

Precisa inoltre che, nella denegata ipotesi venisse accertato un ritardo nella migrazione, dovrà essere computato un indennizzo ridotto nella misura di 1/5 ex art. 3 co. 3 della delibera di cui sopra.

In punto alla contestazione inerente la non richiesta installazione di quattro apparecchi Desk Phone, precisa che la stessa fosse prevista contrattualmente per la corretta fruizione dei servizi e che dunque l'implementazione è stata legittima.

Con attenzione all'asserita mancata risposta a reclamo, evidenzia che ha dato riscontro alle segnalazioni ricevute in data 16.01.2015 come da allegato alla memoria.

Evidenzia, infine, come la linea xxxx466 non sia mai stata oggetto di alcun reclamo né tantomeno di alcuna proposta di abbonamento è che, pertanto, per essa nulla risulti dovuto.

4. Motivazione della decisione

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

A) La domanda di cui al punto a) deve essere rigettata. L'attività consentita alla presente Autorità adita, ai sensi e per gli effetti dell'art. 19, comma 4, allegato A delibera n. 73/11/CONS, può consistere esclusivamente nella condanna dell'operatore ad effettuare rimborsi di somme risultate non dovute o al pagamento di indennizzi così come disciplinati e previsti dal contratto, secondo quanto previsto dalle disposizioni normative o dall'Autorità Garante. La domanda di disattivazione di linee mobili, come in punto nel caso di specie, esula dunque dal potere di pronuncia della presente Autorità e deve pertanto essere dichiarata inammissibile e dunque rigettata.

B) domanda di cui al punto b) va accolta nel merito e parzialmente rimodulata nel *quantum*.

Occorre primariamente rilevare che, in tema di ripartizione dell'onere probatorio, nella presente materia, vige il principio secondo il quale il creditore (istante) che agisce per la risoluzione, per l'adempimento e/o il risarcimento del danno (riconoscimento di un indennizzo) deve limitarsi alla mera allegazione della circostanza dell'inadempimento di controparte, provando solamente la fonte negoziale o legale del proprio diritto, mentre sul debitore/convenuto grava invece l'onere della prova del fatto estintivo dell'altrui pretesa (delibera Corecom Calabria n. 37/11).

Nel caso di specie l'istante produce il contratto *de quo*, il quale riporta solo la sim xxxx084, unitamente ad una proposta economica su carta intestata Vodafone, riportante i riferimenti dell'agente. Di tale contratto parte istante lamenta l'errata applicazione con riguardo alla fatturazione del canone di abbonamento in



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

esso concordato e l'addebito di costi non previsti quali la fornitura di 4 Desk Phone con addebito del relativo canone mensile. In mancanza di adeguata prova contraria, non fornita in atti dall'operatore, le rimozioni dell'istante, argomentate in maniera comunque adeguata e consistente, devono essere accolte. Come da orientamento ormai consolidato della scrivente Autorità *"La giurisprudenza ha affermato che l'operatore ha l'onere di fornire la dimostrazione della corrispondenza delle registrazioni in essa riportate avvalendosi di qualsiasi mezzo. L'operatore inoltre nella gestione del reclamo sul traffico inviato dall'utente avrebbe dovuto fornire ogni adeguata spiegazione sulle somme fatturate nonché documentare le proprie affermazioni."* (delibera Corecom Lazio n. 2/11). Pertanto nel caso di specie si accoglie integralmente la domanda e conseguentemente si dispone il rimborso delle somme fatturate in eccedenza per la cifra complessiva di Euro 887,51. Vodafone dovrà rimborsare Euro 887,51 per le motivazioni di cui sopra.

C) Le domande di cui ai punti c), k) e n) vengono trattate congiuntamente e vanno accolte.

In corso di istruttoria è stato possibile rilevare che l'istante ha proposto diversi reclami sia in proprio che per tramite del Codacons, sia a mezzo fax che tramite e-mail che a mezzo call center. Vodafone allega, al documento n. 2, lettera del 16.01.2015 che l'operatore pretende valevole come risposta esaustiva ed onnicomprensiva a detti reclami. Tale lettera appare tuttavia generica e non adeguatamente circostanziata. Come l'Autorità Garante afferma da tempo *"non può ritenersi sufficiente, ai fini dell'assolvimento dell'obbligo di cui all'art. 8 co. 4 della delibera AGCOM n. 179/03/CSP, la semplice circostanza che una risposta in forma scritta vi sia stata, atteso che la disposizione richiamata richiede che essa sia adeguatamente motivata e debba indicare gli accertamenti compiuti. Pertanto deve ritenersi che la mancata comunicazione delle condizioni ostative alla risoluzione delle problematiche lamentate dall'utente faccia sorgere in capo a quest'ultimo il diritto ad un indennizzo da mancata risposta a reclamo."* (delibera Agcom n. 47/10/CIR).

Nel caso di specie deve dunque essere riconosciuto un indennizzo complessivo nella misura di Euro 251,00 per mancata risposta a reclamo da parte dell'operatore Vodafone per 251 giorni a far data dal 03.09.2014 (inoltrata via fax al n. 800034622), detratti 45 giorni dovuti all'operatore per la risposta al reclamo, fino alla data della conciliazione del 01.07.2015 (si precisa sul punto che la risposta datata 16.01.2015 fornita dall'operatore è meramente interlocutoria e non entra nel merito dei fatti contestati). Vodafone, quindi, deve corrispondere Euro 251,00 a titolo di mancata risposta al reclamo.

Ragionamento analogo deve essere applicato nei confronti dell'operatore Tim, il quale ha sì provveduto ad inviare risposta scritta ai reclami proposti dall'istante, ma di fatto non ha fornito alcuna risposta precisa o alcun chiarimento sulle doglianze. Viene dunque riconosciuto un indennizzo complessivo nella misura



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

di Euro 251,00 per mancata risposta a reclamo per 251 giorni a far data dal 3.09.2014 (inoltrata via fax al n. 80000191), detratti 45 giorni dovuti all'operatore per la risposta al reclamo, e fino alla data della conciliazione del 01.07.2015. Tim dovrà corrispondere Euro 251,00 a titolo di mancata risposta al reclamo.

D) Le domande di cui ai punti d), f), l), o), vengono trattate congiuntamente e trova accoglimento solo la domanda l).

In relazione al lamentato ritardo nella migrazione delle linee *de qua* da Tim a Vodafone occorre specificare quanto segue.

In seguito a sottoscrizione di proposta di abbonamento con Vodafone in data 21.03.2014 per il trasferimento sia della linea fissa/fax che ADSL la migrazione si concludeva rispettivamente in data 5.06.2014 per la linea voce e fax e 19.05.2014 per il servizio ADSL. L'istante, con molteplici reclami agli operatori (3.09.2014 – 22.10.2014 – 13.01.2015) ha lamentato i ritardi in detta operazione di migrazione. Con la propria memoria in atti Vodafone ha documentato, anche attraverso l'allegazione delle schermate di sistema, che per quanto concerne i propri adempimenti le operazioni di portabilità sono state espletate correttamente, pertanto le richieste di parte istante relative ai punti d) ed f) devono essere respinte.

Tim si è limitata a dichiarare, in sede di risposta ai reclami prima, ed in sede di istruttoria poi, che la migrazione è avvenuta regolarmente in data 5.06.2014, ma che causa di un disallineamento dei sistemi, le risorse telefoniche in oggetto sono rimaste di competenza Tim sino all'ottobre 2015 e ciò giustificerebbe la conseguente fatturazione.

E', quindi, di tutta evidenza e per stessa ammissione di Tim che la fatturazione è continuata senza ragione alcuna anche se i numeri erano già migrati a Vodafone. In conseguenza di ciò deve essere disposto lo storno delle fatture per il periodo che va dal 6.08.2014 e fino alla cessazione del ciclo di fatturazione. Tim dovrà quindi stornare le fatture dal 06.08.2014 e fino alla cessazione della fatturazione.

La domanda o) deve essere rigettata: invero la migrazione è avvenuta per stessa ammissione sia dell'istante che di entrambi gli operatori e si è completata in data 05.06.2014. In conseguenza di ciò nessun indennizzo è dovuto.

E) La domanda p) deve essere rigettata. Parte istante richiede nei confronti di Tim un ulteriore indennizzo per l'attivazione di servizi/profilari tariffari non richiesti (ai sensi dell'art. 8 del Regolamento). Tuttavia non risulta in atti nulla a questo riguardo e quindi la domanda è generica e priva di documentazione probatoria (delibera Corecom Emilia-Romagna n. 57/14).

F) la domanda e) deve essere rigettata. La fornitura dei 4 desk phone non può essere considerata attivazione di servizio non richiesto, in quanto gli apparecchi sono necessari al funzionamento della c.d.



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

VRU ed il relativo canone deve intendersi ricompreso all'interno del canone contrattuale complessivo già oggetto di trattazione.

G) Le domande di cui ai punti q) e r) vengono trattate congiuntamente e devono essere respinte. L'istante chiede vengano forniti dall'operatore Tim chiarimenti in merito alle difficoltà riscontrate nella migrazione delle utenze e chiede la cessazione definitiva del contratto senza ulteriori oneri o spese. Richiamandosi integralmente alle argomentazioni svolte al capo A), si specifica che tali richieste esulino dal potere di pronuncia della presente Autorità. Esse devono di conseguenza essere dichiarate inammissibili e dunque vanno rigettate.

H) La domanda h) deve essere rigettata. In merito alla richiesta di cessazione del contratto occorre qui nuovamente richiamare quanto argomentato al capo A): tale richiesta, esulando dal potere di pronuncia della presente Autorità, deve essere dichiarata inammissibile e dunque va rigettata.

I) la domanda i) deve essere respinta. Il contratto prodotto e datato 18.07.2014 non riporta alcuna numerazione di cui è stata chiesta la portabilità. Per cui la domanda non può essere accolta.

J) La domanda J) deve essere accolta. L'istante ha rappresentato di aver richiesto l'attivazione del servizio in Fibra ottica per la sede secondaria della società, come da proposta di abbonamento datata 18.07.2014, allegata all'istanza. A tale richiesta non è mai susseguita l'attivazione del relativo servizio. Nella propria memoria di costituzione Vodafone si dichiara estranea ai fatti e afferma che non risulta presente alcuna proposta di abbonamento relativa a tale utenza.

Va osservato che il servizio Fibra deve essere ricompreso all'interno dei servizi accessori. In virtù di quanto già ampiamente argomentato in ambito di distribuzione dell'onere probatorio in questa materia di cui al capo B) si precisa che Vodafone dovrà corrispondere un indennizzo per omessa attivazione del servizio ai sensi dell'art. 3, comma 4, del regolamento indennizzi, con applicazione del tetto massimo di euro 300,00. Vodafone dovrà corrispondere Euro 300,00 a titolo di indennizzo per la mancata attivazione del servizio fibra.

K) I punti g) m) ed s) vengono trattati congiuntamente e sono accolti nel merito interpretando la richiesta quale "*spese di procedura*" e rimodulati nel quantum. Si liquida l'importo di Euro 100,00 per ogni operatore. Tim dovrà corrispondere all'istante Euro 100,00 a titolo di spese di procedura. Vodafone dovrà corrispondere all'istante Euro 100,00 a titolo di spese di procedura. In quanto alla richiesta di "rimborso", la cifra indicata non è dimostrata in modo analitico.

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;



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 l'istanza della società MGR Studio X nei confronti di Tim X (già Telecom Italia X) e Vodafone Italia X per le motivazioni di cui in premessa.
2. Tim X è tenuta a pagare in favore dell'istante, oltre alla somma di Euro 100,00 (cento/00) per le spese di procedura, i seguenti importi, maggiorati degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza:
 - I. Euro 251,00 (duecentocinquantuno,00/) a titolo di indennizzo per mancata risposta a reclamo per le motivazioni di cui al capo C);
3. A disporre lo storno di tutte le fatture emesse a decorrere dal 6.08.2014 e fino alla definitiva cessazione del contratto, con conseguente ritiro della pratica di recupero del credito per le sole fatture oggetto di storno.
4. Vodafone Italia X è tenuta a pagare in favore dell'istante, oltre alla somma di Euro 100,00 (cento/00) per le spese di procedura, i seguenti importi, maggiorati degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza:
 - I. Euro 887,51 (ottocentottantasette/51) a titolo di rimborso delle somme fatturate in eccedenza per le motivazioni di cui al capo B);
 - II. Euro 251,00 (duecentocinquantuno,00/) a titolo di indennizzo per mancata risposta a reclamo per le motivazioni di cui al capo C);
 - III. Euro 300,00 (trecento/00) per omessa attivazione del servizio fibra, come da art. 3 comma 4 regolamento indennizzi.
5. Le società Tim X e Vodafone Italia X sono tenute, 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.



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

È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito.

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