

Protocollo: vedi segnatura.XML

TITOLO	2015.1.10.4
	2017.1.10.611
LEGISLATURA	X

Il giorno 24 gennaio 2019 si è riunito nella sede di Viale Aldo Moro n. 44 il Corecom dell'Emilia-Romagna con la partecipazione dei componenti:

STEFANO CUPPI	Presidente
ALFONSO UMBERTO CALABRESE	Vicepresidente
MARIA GIOVANNA ADDARIO	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 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. 276/13/CONS (Linee guida);

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 regionali 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;



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.7628

email 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.2019.181);

Udita l'illustrazione svolta nella seduta del 24 gennaio 2019;

CONSIDERATO QUANTO SEGUE

1. La posizione dell'istante

L'istante lamenta il seguente problema (mancata attivazione servizi/fatture contestate/errata gestione reclami) nei confronti di Vodafone Italia X (di seguito Vodafone), dichiarando, nell'istanza introduttiva del procedimento (depositata in data 30.11.2017; l'udienza di conciliazione si è svolta in data 21.11.2017), quanto segue.

Già titolare di utenze Tim nn. XXXXXXXX904 (voce), XXXXXXXX172 (voce e fax) e XXXXXXXX218 (voce) che interagivano tra loro a mezzo di centralino in decadico e non in multifrequenza, aderiva in data 6.04.2016 all'offerta illustratagli da un agente Vodafone, sulla base della quale le tre utenze di cui sopra sarebbero state migrate da Tim.

Il tecnico annunciava che, in caso di attivazione di una linea mobile abbinata al contratto, ci sarebbero stati degli sconti sull'offerta relativa ai servizi di interesse, ovvero internet e linea voce/fax fisse. Veniva pertanto attivata anche l'utenza mobile XXXXXXXX233.

L'offerta prevedeva un costo totale mensile scontato ammontante ad euro 89,90+iva (anziché euro 109,90).

Prima della firma era stato ben specificato all'agente che era fondamentale che il centralino già presente in azienda fosse in grado di supportare il servizio Vodafone, che lavora in Voip; l'agente garantiva che non ci sarebbero stati problemi.

Il tecnico incaricato, che procedeva alla posa dei cavi nonché ad installare il servizio ADSL, annunciava tuttavia che il centralino preesistente probabilmente non avrebbe funzionato correttamente con le linee voce in Voip.



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.7628

email corecom@regione.emilia-romagna.it - PEC corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it

WEB www.assemblea.emr.it/corecom

Emergeva, in altri termini, che la funzionalità completa del centralino di sua proprietà non poteva essere garantita.

Allarmato dal rischio di avere gravi disservizi, concordava con l'agente Vodafone di procedere all'attivazione immediata della sola ADSL, che in effetti da allora funzionava correttamente, lasciando in sospeso la questione della portabilità delle tre linee fisse e fax finché Vodafone non fosse stata in grado, previ accertamenti del caso, di garantire la corretta fruizione del centralino già presente in loco.

Dopo qualche settimana, l'agente gli comunicava che Vodafone non era in grado di garantire il corretto funzionamento del centralino.

Per poter attivare integralmente il contratto sottoscritto e garantirne il corretto funzionamento, Vodafone lo invitava ad acquistare un centralino Vodafone al costo stimato di circa euro 1.500,00, offerta che ovviamente veniva rifiutata, considerato che si trattava di un costo mai preventivato e di un problema imputabile a Vodafone e sottovalutato dall'agente, nonostante sin da prima della firma fosse stata manifestata la peculiarità del proprio centralino.

Di comune accordo e dopo plurimi contatti, veniva concordato che del contratto originario sarebbe stato mantenuto solo il servizio ADSL, mentre, per la parte fonia fissa, Vodafone avrebbe elaborato una nuova offerta, compatibile col centralino già in sua proprietà.

Nel frattempo, continuava, come in passato, a pagare le bollette a Tim per le tre linee voce/fax, mentre iniziavano a pervenire anche le fatture Vodafone, che a rigore avrebbero dovuto imputare solo l'unico servizio già attivo e fruito, ovvero l'ADSL e la sim ed il costo dei relativi apparati.

Invece, tali fatture (sempre pagate), non solo addebitavano integralmente tutti i costi dell'offerta sottoscritta, senza tenere conto della attivazione solo parziale del contratto, ma addirittura una somma di gran lunga superiore a quella di cui all'offerta sottoscritta, che prevedeva il costo mensile totale di euro 89,90 + iva. Tra l'altro, le somme addebitate cambiavano continuamente, senza che ne fosse chiaro il motivo.

Sporgeva reclamo in data 27.01.2017, al quale giungeva risposta insoddisfacente il 05.06.2017.



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.7628

email corecom@regione.emilia-romagna.it - PEC corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it

WEB www.assemblea.emr.it/corecom

Ad inizio marzo 2017 riceveva avviso di modifica unilaterale delle condizioni di contratto relative alla sim attivata; conformemente a quanto concessogli, comunicava disdetta dallo stesso in esenzione spese, tanto che la linea mobile veniva disattivata nelle 24 ore successive.

In base a tali premesse, l'utente richiede:

- 1) dato che il contratto non potrà tecnicamente trovare applicazione integrale così come sottoscritto, lo storno e il rimborso di tutte le fatture emesse ed in emissione innanzitutto per gli importi superiori al pattuito, ed anche per quelli relativi ad ogni servizio mai attivato, essendo il cliente disposto a corrispondere a Vodafone, sino ad oggi, importi limitatamente ai servizi effettivamente attivati, ovvero ADSL fibra 100 Mega e sim (ma solo, per questa, fino alla già avvenuta cessazione);
- 2) la riconduzione del contratto esclusivamente al servizio ADSL Fibra 100Mega (ove ciò non fosse possibile, cessazione del contratto in esenzione spese);
- 3) la corresponsione degli indennizzi per mancata attivazione del contratto richiesto dal 06.04.2016 ad oggi e per ritardata risposta al reclamo del 27.01.2017;
- 4) il rimborso delle spese di procedura.

2. La posizione dell'operatore

Vodafone, con memoria in data 27.03.2018, in merito alla vicenda in esame, evidenzia quanto segue.

Afferma, innanzitutto, l'infondatezza delle richieste di parte istante, non essendo stata riscontrata alcuna anomalia nell'applicazione della proposta di abbonamento sottoscritta.

Nello specifico, pone in rilievo il fatto di avere posto in essere quanto di spettanza al fine di eseguire l'attivazione dei servizi indicati nella proposta, tuttavia l'istante non ha acconsentito alla configurazione del centralino con adeguamento alla linea Vodafone e nemmeno ha accettato la proposta di attivazione della soluzione "Hotel", soluzione volta a garantire una migliore performance.

Precisa, inoltre, di avere inviato all'utente una proposta di accordo conciliativo al fine di dirimere la controversia.



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.7628

email corecom@regione.emilia-romagna.it - PEC corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it

WEB www.assemblea.emr.it/corecom

Aggiunge anche che, in ogni caso, ha erogato e fatturato il servizio effettivamente attivato, come visibile esaminando le fatture emesse nel periodo in contestazione.

Pone, poi, in rilievo come le singole fatture emesse possano essere contestate unicamente entro 45 gg. dalla loro emissione, altrimenti devono ritenersi accettate dall'istante, così come effettivamente avvenuto nel caso di specie (Condizioni generali di contratto).

Rileva anche l'infondatezza delle domande nel caso di reclami tardivi, richiamando, al riguardo: a) il divieto imposto dall'art. 123, comma 2, del Codice della Privacy di conservare il dettaglio del traffico oltre i sei mesi, comportando una contestazione tardiva, alla luce di ciò, una lesione del diritto di difesa in capo all'operatore; b) l'orientamento espresso da Agcom, in aderenza a quanto previsto dal Codice della Privacy, di limitare le uniche fatture che possono essere prese in considerazione per eventuali controlli/verifiche a quelle emesse negli ultimi sei mesi dalla data di presentazione del reclamo scritto.

Rileva, infine, come l'istante non abbia prodotto prove a sostegno delle proprie tesi e richieste e come il medesimo risulti attualmente attivo e in regola con i pagamenti.

3. 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.

La richiesta di cui al punto 1) può essere accolta.

In considerazione della mancata integrale applicazione del contratto così come sottoscritto, l'istante chiede lo storno e il rimborso di tutte le fatture emesse ed in emissione, innanzitutto per gli importi superiori al pattuito, ma anche per quelli relativi ad ogni servizio mai attivato, ritenendo equo corrispondere a Vodafone, sino ad oggi, importi limitatamente ai servizi effettivamente attivati, ovvero ADSL fibra 100 Mega e sim (ma solo, per questa, fino alla già avvenuta cessazione).

Deve, a tal riguardo, richiamarsi il punto III.4.2. delle Linee guida in materia di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche, approvate con Delibera n.



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.7628

email corecom@regione.emilia-romagna.it - PEC corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it

WEB www.assemblea.emr.it/corecom

276/13/CONS dell'11 aprile 2013, ai sensi del quale *“nella procedura di definizione valgono le regole ordinarie sulla ripartizione dell'onere della prova fra le parti previste dal codice civile ed applicabili al rito ordinario. Ne consegue che, trattandosi nella maggior parte dei casi di fattispecie inerenti a rapporti contrattuali, la norma di riferimento sarà sempre quella di cui all'art. 1218 cod. civ., secondo cui il debitore che non esegue esattamente la prestazione dovuta è tenuto al risarcimento del danno, se non prova che l'inadempimento o il ritardo è stato determinato da impossibilità della prestazione derivante da causa a lui non imputabile. In base alla consolidata interpretazione giurisprudenziale di tale articolo, quindi, il creditore della prestazione, tipicamente l'utente, dovrà limitarsi a dedurre l'esistenza del contratto tra le parti ed il suo contenuto, mentre il debitore della prestazione, cioè l'operatore, dovrà fornire la prova del proprio adempimento, perché, in mancanza, l'inadempimento o l'inesatto adempimento denunciati saranno confermati”*.

Ebbene, tale onere probatorio non risulta assolto da parte di Vodafone, il quale, infatti, così come correttamente rilevato dall'istante con successiva memoria di replica in data 29.03.2018, non ha disconosciuto alcun documento allegato all'istanza GU14, tra cui la scontistica approvata (euro 89,00/mensile), e non è stato in grado di contro argomentare rispetto alla lamentata eccessività degli importi fatturati rispetto a quelli stabiliti, limitandosi semplicemente ad affermare che "Vodafone ha erogato e fatturato il servizio effettivamente attivato".

Si aggiunga che la non congruenza degli importi fatturati rispetto a quelli preventivati è stata più volte segnalata all'agente Vodafone a mezzo sms (documentazione allegata), il primo dei quali risalente al 03.05.2016.

Inoltre, risulta smentita documentalmente l'affermazione secondo cui Vodafone avrebbe "mantenuto le linee attive e correttamente funzionanti" (risposta al reclamo, in cui le linee non vengono menzionate quali numerazioni attivate; fatture Tim che, al riguardo, continuavano a pervenire), né di ciò vi è prova alcuna.

Vodafone è, dunque, tenuta, rispetto alle fatture emesse dal 06.04.2016 (stipula del contratto) fino al termine del ciclo di fatturazione, ad effettuarne il riconteggio, addebitando all'istante esclusivamente gli importi relativi ai servizi effettivamente fruiti (ADSL fibra 100 Mega e sim) e



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.7628

email corecom@regione.emilia-romagna.it - PEC corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it

WEB www.assemblea.emr.it/corecom

secondo le tariffe così come pattuite e stornando e rimborsando, quindi, le somme dal medesimo pagate in eccesso.

La richiesta di cui al punto 2) non può essere accolta.

Ai sensi dell'art. 19, comma 4, della Delibera n. 173/07/CONS infatti, 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, mentre la richiesta formulata, in quanto connessa ad un obbligo di *facere*, resta estranea alla cognizione del Corecom.

La richiesta di cui al punto 3) può essere accolta.

L'istante lamenta l'incompleta attivazione dei servizi richiesti e, in particolare, la mancata attivazione del servizio voce sulle linee XXXXXXXX904, XXXXXXXX172 e XXXXXXXX218 (quelle da sempre possedute quali recapiti dell'Hotel e che Vodafone avrebbe dovuto ricevere da Tim), dipesa da problematiche tecniche di compatibilità col centralino già presente in Hotel.

L'istante al riguardo evidenzia che, prima della firma del contratto, era stato ben specificato all'agente che era fondamentale che il centralino, già presente in azienda, fosse in grado di supportare il servizio Vodafone, e che quest'ultimo aveva garantito che non ci sarebbero stati problemi.

Emergeva, invece, successivamente alla conclusione del contratto, che la funzionalità completa del centralino non poteva essere garantita, circostanza da subito segnalata dall'istante, come risulta chiaramente dallo scambio di mail prodotte in atti.

L'istante afferma che l'unico rimedio proposto da Vodafone per risolvere il problema della portabilità delle linee voce, non previsto in contratto né voluto dal cliente, sarebbe consistito nell'acquisto di un centralino Vodafone al prezzo di circa euro 1.500,00.

Vodafone nella propria memoria sostiene, invece, di aver proposto al cliente "la configurazione del centralino con adeguamento alla linea Vodafone" e, inoltre, "l'attivazione della soluzione



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.7628

email corecom@regione.emilia-romagna.it - PEC corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it

WEB www.assemblea.emr.it/corecom

Hotel", ma che questi avrebbe rifiutato; di tali proposte non vi è tuttavia alcuna prova prodotta agli atti da Vodafone.

Poiché, inoltre, la mancata attivazione del servizio voce sulle linee suindicate risulta confermata alla luce della tardiva risposta al reclamo da parte di Vodafone, che non le menziona quali numerazioni attivate, si ritiene di accogliere la richiesta, formulata dall'istante, di indennizzo per mancata attivazione delle linee.

Atteso che, nelle more dell'espletamento della procedura di migrazione (non conclusa), l'utente ha comunque continuato a ricevere il servizio da parte di Tim (come da fatture allegate), Vodafone è tenuta a corrispondere l'indennizzo di cui al comma 3 dell'art. 3 "Indennizzo per ritardata attivazione del servizio", in combinato disposto con l'art. 12, comma 2, della Delibera Agcom n.73/11/CONS, nella misura di euro 1,50 pro die per ciascun servizio (3 linee business), per complessivi 82 giorni, computati in riferimento al periodo compreso dal 27.01.2017 (data di inoltro di formale reclamo tramite Federconsumatori RN; tale riferimento temporale appare giustificato dal fatto che, per stessa ammissione dell'istante, veniva concordato che del contratto originario sarebbe stato mantenuto solo il servizio ADSL) al 18.04.2017 (data di deposito dell'UG), per un importo totale pari ad euro 738,00 (settecentotrentotto/00) (euro 1,50 x 3 (linee) x 2 (business) x 82 (gg. di disservizio)).

Anche la richiesta di indennizzo per ritardata risposta al reclamo può essere accolta.

L'istante, tramite Federconsumatori RN, inoltra formale reclamo scritto (prodotto in atti) in data 27.01.2017, cui Vodafone fornisce riscontro soltanto in data 05.06.2017 (anch'esso prodotto in atti).

La richiesta è, in particolare, accolta dal 14.03.2017 (data di inoltro del reclamo, cui aggiungere i 45 giorni che da contratto il gestore ha a disposizione per fornire riscontro) al 05.06.2017 (data di riscontro al reclamo). Pertanto, poiché l'arco di tempo indennizzabile è pari a 84 giorni complessivi, l'utente ha diritto ad un indennizzo di euro 84,00 (ottantaquattro/00), ai sensi dell'art. 11 della della Delibera Agcom n.73/11/CONS.

La richiesta di cui al punto 4) può essere accolta.



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.7628

email corecom@regione.emilia-romagna.it - PEC corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it

WEB www.assemblea.emr.it/corecom

Appare infatti equo liquidare, a carico dell'operatore, ai sensi dell'articolo 19, comma 6, del Regolamento adottato con delibera Agcom n. 173/07/CONS, del 19 aprile 2007, l'importo di euro 100,00 (cento/00), considerato che l'istante ha presenziato all'udienza di definizione tramite legale rappresentante.

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 Hotel Caprice X nei confronti di Vodafone Italia X, per le motivazioni di cui in premessa.
2. Vodafone Italia X è tenuto a pagare in favore dell'istante, oltre alla somma di euro 100,00 (cento/00) a titolo di rimborso spese di procedura, i seguenti importi, maggiorati degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza:
 - I. euro 738,00 (settecentotrentotto/00) ai sensi dell'art. 3, comma 3, in combinato disposto con l'art. 12, comma 2, della Delibera Agcom n.73/11/CONS;
 - II. euro 84,00 (ottantaquattro/00), ai sensi dell'art. 11 della Delibera Agcom n.73/11/CONS;
3. Vodafone Italia X, inoltre, è tenuta, rispetto alle fatture emesse dal 06.04.2016 (stipula del contratto) fino al termine del ciclo di fatturazione, ad effettuare il riconteggio, addebitando all'istante esclusivamente gli importi relativi ai servizi effettivamente fruiti (ADSL fibra 100 Mega e sim) e secondo le tariffe così come pattuite e stornando e rimborsando, quindi, le somme dal medesimo pagate in eccesso;
4. Vodafone Italia X è tenuto, infine, a comunicare a questo Ufficio l'avvenuto adempimento alla presente delibera entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.7628

email corecom@regione.emilia-romagna.it - PEC corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it

WEB www.assemblea.emr.it/corecom

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

Il Presidente

Dott. Stefano Cuppi



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.7628

email corecom@regione.emilia-romagna.it - PEC corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it

WEB www.assemblea.emr.it/corecom