

DELIBERA N.	22/2015
TITOLO	2015.1.10.4
	2013.1.10.21.1305
LEGISLATURA	X

Il giorno 24 aprile 2015 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 PRIMAROSA FINI.

OGGETTO: DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA TRA UTL-UGL BOLOGNA X / VODAFONE OMNITEL 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"*;

Vistala Delibera Agcom n. 664/06/CONS;

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 Corecom dr.ssa Primarosa Fini (NP.2015.851);

Udita l'illustrazione svolta nella seduta del 24 aprile 2015;



1. La posizione dell'istante

L'istante ha lamentato l'attivazione di servizi non richiesti e la conseguente illegittima fatturazione, nonché la mancata lavorazione del recesso nei confronti della società Vodafone Omnitel X (di seguito, Vodafone). In particolare, nell'istanza introduttiva del procedimento e nel corso dell'audizione, l'istante ha dichiarato quanto segue.

Nel mese di ottobre 2009 Vodafone, per il tramite dell'agenzia Aura, proponeva all'odierno istante un contratto avente ad oggetto telefonia fissa e mobile. In particolare, veniva concordato il passaggio a Vodafone delle utenze di telefonia fissa già attive con Telecom, e l'attivazione di nr. 2 sim mobili.

Ciò nonostante, al ricevimento della prima fattura, l'istante si accorgeva che erano state illegittimamente attivate (e quindi illegittimamente fatturate) molte utenze di telefonia sia fissa che mobile.

In particolare:

- a) era effettivamente stato concordato il passaggio a Vodafone delle utenze fisse nn. XXX.XXXXXX, XXX.XXXXXX, XXX.XXXXXX, XXX.XXXXXX, nonché l'attivazione delle utenze mobili nn. XXX.XXXXXX e XXX.XXXXXX;
- b) al contrario, risultava illegittima l'attivazione delle seguenti utenze: XXX.XXXXXX, XXX.XXXXXX, XXX.XXXXXX, XXX.XXXXXX, XXX.XXXXXX, XXX.XXXXXX.

Dopo diversi infruttuosi contatti con l'agenzia Aura e il call-center Vodafone, l'istante si risolveva a chiedere la disdetta del contratto, con comunicazioni del 31.05.2010 e 23.06.2010, nonché con raccomandata a/r del 7.6.2010 ricevuta da Vodafone il 10.6.2010 (e prodotta in atti il giorno dell'udienza di discussione), effettuando anche il disconoscimento delle sim in data 2.07.2010.

L'istante chiedeva quindi il rientro in Telecom e, all'inizio del 2011 un tecnico Vodafone effettuava il ritiro della centralina presso la sede dell'istante.

Nell'estate 2011 l'istante riceveva però ancora fatture da Vodafone, nonostante il recesso formalizzato un anno prima. Il 14.07.2011 l'istante proponeva quindi denuncia-querela per truffa.

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

- a) la chiusura di tutte le utenze eventualmente ancora attive con Vodafone;
- b) lo stralcio di ogni fattura addebitata;
- c) il rimborso per indennizzo delle spese sostenute per l'intera vicenda;
- d) il pagamento di tutte le tasse di concessione governativa rimaste insolute.



2. La posizione dell'operatore

La società Vodafone ha contestato quanto dedotto dall'utente, eccependo la genericità della contestazione e il mancato assolvimento dell'onere probatorio in capo all'istante per non aver precisato la motivazione per cui ritiene illegittimi gli importi fatturati.

Inoltre, Vodafone dichiara che, per spirito di fidelizzazione del cliente, a seguito delle contestazioni ricevute, ha disposto note di credito per un totale di euro 2.285,74, e che risulta però tuttora presente un insoluto di euro 6.150,85.

Quanto alla mancata lavorazione della disdetta, eccepisce che la comunicazione del 23.06.2010 aveva i caratteri del reclamo e non della disdetta e che comunque la stessa è stata effettuata via fax invece che a mezzo raccomandata a/r.

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.

Preliminarmente, in relazione alla prima domanda dell'utente, deve darsi atto che non risultano più utenze attive dell'istante con Vodafone, come da memoria del gestore (prot. n. AL.2014.0022011 del 30/05/2014). Si tratteranno quindi qui di seguito partitamente le ulteriori contestazioni avanzate dall'utente.

1) In merito all'attivazione di servizi non richiesti

Deve in primo luogo essere trattato il punto relativo all'attivazione di servizi non richiesti e alla conseguente indebita fatturazione.

L'istante ha puntualmente indicato i numeri sim oggetto di contestazione, dichiarando che l'agente Vodafone ha proceduto ad un'attivazione non richiesta e difforme a quanto pattuito in sede negoziale.

Vodafone non ha prodotto alcun documento da cui risulti la legittimità dell'attivazione delle sim XXX.XXXXXX, XXX.XXXXXX, XXX.XXXXXX, XXX.XXXXXX, XXX.XXXXXX, XXX.XXXXXX, XXX.XXXXXX.

Dato che, in forza di quanto previsto dalla normativa di settore e costantemente ribadito dall'Agcom (cfr., a mero titolo di esempio, la Delibera Agcom n. 65/10/CIR), gli operatori devono tenere indenni gli utenti dalle conseguenze economiche e pregiudizievoli delle attivazioni di servizi non richiesti. Pertanto, in caso di contestazione, ove l'operatore non sia in grado di provare nelle dovute forme la ricezione di una richiesta dell'utente, lo stesso ha diritto allo storno e/o al rimborso delle fatture emesse.

Questa è esattamente la situazione in cui si versa nel caso di specie.



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.6377 - 527.6597

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

WEB www.assemblea.emr.it/corecom

L'istante ha perciò diritto ad ottenere lo storno di quanto illegittimamente fatturato con riferimento alle sim XXX.XXXXXX, XXX.XXXXXX, XXX.XXXXXX, XXX.XXXXXX, XXX.XXXXXX, XXX.XXXXXX, XXX.XXXXXX.

In merito alla quantificazione di quanto sopra, deve osservarsi però che né l'utente né l'operatore hanno prodotto in atti copia delle fatture contestate.

Risulta soltanto, da una schermata interna Vodafone, che l'operatore ha proceduto ad effettuare, in data 21.08.2012, note di credito per euro 2.603,46, cifra che però costituisce solo una parte dell'insoluto a carico dell'utente.

Pertanto codesto Comitato non può esplicitare alcuna quantificazione, e deve quindi limitarsi a disporre a carico dell'operatore di effettuare lo storno e/o il rimborso di ogni somma fatturata all'utente in relazione alle sim sopra indicate, riguardanti il periodo oggetto della controversia (ottobre 2009 – agosto 2011).

2) In merito alla mancata lavorazione del recesso

L'istante si è lamentato per la mancata lavorazione del recesso da parte di Vodafone, che ha continuato ad inviare fatture per oltre un anno.

E' stata depositata in atti una raccomandata a/r del 7.6.2010, ricevuta da Vodafone il 10.6.2010, con cui l'utente ha esercitato il recesso dal contratto.

Nella memoria di Vodafone, è stata prodotta, come sopra visto, una schermata interna dell'operatore che conferma che sono state effettivamente emesse fatture fino alla data del 6 agosto 2011.

Per costante orientamento dell'Autorità, devono essere considerate illegittime le fatture emesse dall'operatore successivamente al recesso regolarmente esercitato dall'utente, il quale ha pertanto diritto alla regolarizzazione della propria posizione contabile (cfr. Agcom Delibera n. 103/10/CIR).

Anche in questo caso però si pone lo stesso problema di quantificazione sopra visto, attesa la mancata produzione in atti delle fatture.

Soccorre però, almeno parzialmente, la schermata Vodafone sopra citata, da cui risulta l'emissione delle seguenti – illegittime – fatture: XXXXXXXXXX dell'8.2.2011, XXXXXXXXXX del 6.4.2011, XXXXXXXXXX dell'8.6.2011 e XXXXXXXXXX del 6.08.2011, per un totale di euro 4.554,78.

L'operatore è pertanto tenuto a procedere allo storno dell'importo di euro 4.554,78.

3) La domanda indennitaria svolta dall'istante

L'utente ha chiesto il riconoscimento di un "indennizzo delle spese sostenute per l'intera vicenda", quantificate in sede di istanza di conciliazione in euro 3.000.

Premesso che "il principio di tutela del contraente debole deve condurre alla rettifica delle istanze inesatte, specie in materia di indennizzi" (in questo senso si veda Corecom Emilia-Romagna n. 8/11), è comunque da



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.6377 - 527.6597

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

WEB www.assemblea.emr.it/corecom

considerarsi inammissibile ogni domanda di risarcimento del danno, in quanto non ricompresa nella competenza dell'Autorità, così come definita dall'art. 19 della Delibera n. 173/07/CONS.

Nella presente controversia peraltro gli unici punti oggetto di doglianza sono l'attivazione di servizi non richiesti (e la conseguente indebita fatturazione) e la tardiva lavorazione del recesso.

Codesto Comitato si è già espresso in relazione ad entrambi, accogliendo le domande dell'utente, pertanto non si ravvisano ulteriori profili in relazione ai quali procedere con la liquidazione di un indennizzo.

4) La domanda dell'utente concernente le tasse di concessione governativa

La domanda di cui sopra deve essere dichiarata inammissibile in quanto proposta per la prima volta in sede di definizione.

Infatti "le fattispecie non allegate all'istanza di conciliazione rappresentano un oggetto nuovo ai fini della definizione della controversia, come tale inammissibile ai sensi dell'art. 14 della delibera Agcom n. 173/07/CONS, che esclude la possibilità di allegare in fase di definizione fatti del tutto nuovi" (così Corecom Emilia-Romagna n. 13/10).

Per questi motivi, acquisito il parere preventivo di regolarità amministrativa del presente atto espresso dalla Responsabile del Servizio Corecom dr.ssa Primarosa Fini, il Corecom, all'unanimità

DELIBERA QUANTO SEGUE

1. Accoglie parzialmente l'istanza di UTL – UGL Bologna X nei confronti della società Vodafone Omnitel X per le motivazioni di cui in premessa.

2. La società Vodafone Omnitel X è tenuta:

- a disporre lo storno/il rimborso di ogni somma fatturata all'utente in relazione alle sim XXX.XXXXXX, XXX.XXXXXX, XXX.XXXXXX, XXX.XXXXXX, XXX.XXXXXX, XXX.XXXXXX, non richieste dall'utente, con riferimento al periodo oggetto della controversia (ottobre 2009 – agosto 2011).

- a disporre lo storno della somma di euro 4.554,78, in quanto fatturata successivamente al recesso esercitato dall'utente.

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. 051 527.6377 - 527.6597

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.

Il presente atto 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.

Il Segretario
Dott.ssa Primarosa Fini

La Presidente
Prof.ssa Giovanna Cosenza

