

Protocollo: vedi segnatura.XML

TITOLO	2015.1.10.4
	2014.1.10.21.288
LEGISLATURA	X

Il giorno 28/09/2016 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 PATRIZIA COMI.

OGGETTO: DEFINIZIONE CONTROVERSIA XXX / VODAFONE ITALIA X



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 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 l'art. 1218 c.c.;

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

Vista la legge 2 aprile 2007, n. 40, recante *"Conversione in legge, con modificazioni, del decreto-legge 31 gennaio 2007, n. 7, recante misure urgenti per la tutela dei consumatori, la promozione della concorrenza, lo sviluppo di attività economiche e la nascita di nuove imprese"*;

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. 179/03/CSP, del 24 luglio 2003, recante *"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"*, Allegato A;

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 di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori"*, di seguito *"Regolamento indennizzi"*;

Vista la delibera Agcom n. 276/13/CONS, dell'11 aprile 2013, recante *"Linee guida in materia di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche"*;

Viste le delibere Agcom nn. 103/10/CIR, 137/10/CIR, 96/07/CONS e 126/07/CONS;



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 le delibere Corecom Emilia-Romagna nn. 62/15, 11/16, 12/16, 18/16 e 48/16 e le determinazioni nn. 6/12 e 5/15; la delibera Corecom Toscana n. 10/12; la delibera Corecom Friuli Venezia Giulia n. 54/12;

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 Patrizia Comi (NP.2016.2138);

Udita l’illustrazione svolta nella seduta del 28 settembre 2016;

CONSIDERATO QUANTO SEGUE

1. La posizione dell’istante

L’istante, intestatario di 100 utenze mobili di tipo *business*, ha lamentato nei confronti della società Vodafone Italia X (di seguito Vodafone) l’errata fatturazione dei costi dovuti per i servizi forniti e il malfunzionamento del servizio dati. In particolare, nell’istanza introduttiva del procedimento e nel corso dell’audizione, l’istante dichiara quanto segue:

- in data 31.07.2012 l’istante e Vodafone sottoscrivevano un contratto avente ad oggetto la fornitura del servizio telefonico e dati – quest’ultimo di particolare interesse per l’utente – su 100 utenze mobili secondo il piano tariffario denominato *“New Vodafone Ram Facile basic”* proposto da un agente Vodafone al costo complessivo di 34,00 euro a bimestre per ciascuna SIM;



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

- le condizioni contrattuali venivano dapprima specificate telefonicamente e poi confermate via e-mail, ma l'operatore non provvedeva a consegnare copia delle condizioni generali di contratto all'istante, che ne faceva espressa richiesta il 31.07.2012;
- l'utente riscontrava già dalla prima fattura del 5 settembre 2012 la mancata applicazione delle condizioni contrattuali pattuite nell'addebito del canone per ciascuna SIM e segnalava le difformità all'agente Vodafone. Quest'ultima provvedeva a regolarizzare la predetta fattura accreditando l'importo di 1.159,18 euro ed emettendo l'08.10.2012 la relativa nota di credito;
- in ragione dei costi ingiustificati di cui anche alla successiva fattura del 6 novembre 2012, l'istante reiterava le proprie contestazioni in ordine alle condizioni economiche applicate rispetto ai canoni delle SIM. Vodafone provvedeva a regolarizzare anche questa seconda fattura tramite l'accredito di 800,00 euro, ma l'istante non riceveva la relativa nota di credito;
- Vodafone proseguiva l'errata fatturazione anche in relazione alla fattura del 5 marzo 2013, circostanza che l'utente segnalava con particolare riferimento all'importo addebitato a titolo di "Servizi Dati Rete Mobile", che risultava eccedente rispetto a quanto pattuito per 1.100,00 euro. L'operatore riscontrava l'utente in data 21.03.2013 precisando che la predetta differenza sarebbe stata accreditata sulla fattura successiva del 7 maggio 2013, la quale però conteneva solo un accredito parziale di 500,00 euro. Sempre sulla fattura del 7 maggio 2013 comparivano ancora errori in relazione agli importi addebitati a titolo di canone per ciascuna SIM;
- inoltre, a partire dal mese di ottobre 2012, si verificava ripetutamente, e su tutte le 100 SIM oggetto di contratto, un disservizio tecnico su APN Vodafone che impediva il regolare scambio di dati tra il *device* di cui era in possesso l'istante ed il server Vodafone: in particolare, a partire dalle ore 23.55 di ogni sera, pur se la connessione era aperta, risultava impedita la regolare ricezione di file e impossibile l'invio di dati. La soluzione proposta da Vodafone a dicembre 2012, che consisteva nel migrare dall'APN "mobile.vodafone.it" ad altra denominata "web.omnitel.it", comportava una soluzione troppo onerosa ed esorbitante rispetto ai costi previsti contrattualmente, oltre al ritiro delle 100 SIM distribuite e dei relativi apparecchi telefonici, ragione per la quale non veniva percorsa dall'utente;



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

- nonostante le ripetute segnalazioni in ordine al perdurare del disservizio, avanzate dall'utente a Vodafone per il tramite dell'agente, nonché gli interventi effettuati direttamente dai tecnici incaricati Vodafone, a marzo 2013 le problematiche tecniche rimanevano irrisolte e nessuna risposta compiuta veniva data alle reiterate richieste di chiarimenti dell'utente;
- con raccomandata a/r del 10.06.2013, ricevuta da Vodafone il 16.06.2013, l'istante dava infine disdetta del contratto in ragione delle molteplici problematiche riscontrate in termini di errata applicazione delle condizioni contrattuali pattuite e di disservizi;
- la fattura del 5 luglio 2013 n. AD09757581 conteneva ancora una volta, per le SIM *de quibus*, addebiti maggiori rispetto ai canoni pattuiti e sulla successiva fattura del 20 agosto 2013 n. AD12050583 figuravano addebiti a titolo di "corrispettivo per recesso anticipato" pari a 166,66 euro per ciascuna SIM per complessivi 16.749,33 oltre iva. Nel ribadire con fax del 17.07.2013 la propria volontà di recedere dal contratto, l'istante dichiarava di non ritenere dovute le "penali" in forza dell'avvenuta risoluzione contrattuale per inadempimento di Vodafone;
- l'istante riceveva il sollecito di pagamento della somma complessiva di 39.512,54 euro, portata dai seguenti importi: 7.137,29 euro (totale fattura n. AD06622049 del 7 maggio 2013, scaduta il 27.05.2013), 7.291,95 (totale fattura n. AD09757581 del 5 luglio 2013, scaduta il 25.07.2013) e 25.083,30 euro (totale fattura del 20 agosto 2013 n. AD12050583, scaduta il 09.09.2013). La società istante proponeva a saldo e stralcio il pagamento del minor importo di 8.400,00 euro, quantificato sulla base della tariffa pattuita di 34,00 euro/bimestre per ciascuna SIM in relazione alle predette fatture, detratta la somma di 600,00 euro "mai rimborsata"; la proposta veniva reiterata anche in sede di udienza di conciliazione, tenutasi il 28.05.2014, e di discussione, tenutasi il 04.03.2015, quando Vodafone controproponeva il pagamento a carico dell'utente della somma di 15.000,00 euro.

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

- 1) di accertare che l'importo complessivamente dovuto a Vodafone in relazione alle fatture nn. AD06622049 del 7.05.2013, AD09757581 del 5.07.2013 e AD12050583 del 20.08.2013 è pari a 8.400,00 euro o al diverso importo da determinarsi;



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

- 2) di accertare che i costi addebitati da Vodafone con la fattura n. AD12050583 del 20.08.2013 non sono dovuti a causa dell'inadempimento contrattuale di Vodafone;
- 3) il rimborso della somma di 600,00 euro addebitata da Vodafone con la fattura n. AD03460306;
- 4) la liquidazione degli indennizzi per:
 - a. la mancata informazione e trasparenza rispetto al servizio offerto;
 - b. la mancata risposta ai reclami;
 - c. le difformità contrattuali tra le condizioni applicate e quelle contrattualmente pattuite;
 - d. la mancata risoluzione dei disservizi tecnici;
 - e. la mancata emissione e consegna di documento contabile in relazione allo storno dell'importo di 800,00 euro sulla fattura n. AC15506857.

2. La posizione dell'operatore

Vodafone, con propria memoria difensiva, ha respinto le domande di controparte perché generiche e non quantificate nei termini di cui al Regolamento indennizzi. L'operatore, confermando l'avvenuta regolare fatturazione, ha precisato che "in ciascuna delle fatture emesse sono presenti degli schemi riepilogativi da cui è possibile evincere il piano tariffario applicato a ciascuna utenza e le caratteristiche del piano stesso". Quanto ai disservizi lamentati, ha dichiarato di "aver compiuto quanto di spettanza in relazione all'erogazione dei servizi domandata avendo mantenuto la linea attiva e correttamente funzionante sui propri sistemi, come altresì comprovato dalla presenza di traffico telefonico sulle fatture emesse e non saldate dalla controparte". La società ha infine rilevato di aver accreditato l'importo di 11.721,06 euro "a mero titolo di fidelizzazione" e che in capo all'utente risulta un insoluto di importo pari ad 39.512,54 euro.

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.



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

- a) In merito all'errata fatturazione per condizioni economiche difformi da quelle pattuite, sulla scorta delle evidenze probatorie che emergono dall'analisi congiunta delle fatture in atti e del contratto sottoscritto dalle parti, le doglianze della parte istante sub 1), sub 2) e sub 3) – da trattarsi congiuntamente - risultano parzialmente fondate. In ragione di quanto previsto dall'art. 19, comma 4 del Regolamento, il presente provvedimento non può che prendere in esame le richieste dell'istante in termini di rimborso e/o di storno; inoltre ai sensi dell'art. 2, comma 3 del Regolamento non è possibile prendere in considerazione in questa sede quanto evidenziato dall'istante (prot. AL/2015/26992 del 25.06.2015) in ordine alle somme richieste dall'Agenzia delle Entrate a titolo di tassa di concessione governativa, in quanto sono esclusi dall'ambito applicativo del citato Regolamento i punti controversi attinenti a profili tributari o fiscali e pertanto la pronuncia dell'intestato Corecom non può estendersi all'*an debeatur* delle predette tasse. Nel merito, la controversia attiene alla fatturazione di importi non rispondenti a quelli prospettati in sede di adesione contrattuale. Al riguardo, la memoria prodotta da Vodafone non fa riferimento alcuno all'informativa resa all'istante in sede di adesione contrattuale né tantomeno fornisce documentazione in merito; l'operatore si limita a rinviare alle fatture emesse, e depositate in atti, ove "sono presenti degli schemi riepilogativi da cui è possibile evincere il piano tariffario applicato a ciascuna utenza e le caratteristiche del piano stesso". Alla luce di quanto emerso dall'esame della documentazione contrattuale, quanto dedotto da Vodafone non può ritenersi sufficiente in termini di trasparenza: la proposta di abbonamento sottoscritta dall'utente, infatti, non precisa l'esatto ammontare dei corrispettivi, oggetto di contestazione, e l'operatore non provvede a chiarire né le condizioni dell'offerta sottoscritta né le lamentate difformità tra le somme fatturate e i costi concordati in sede precontrattuale, questi ultimi desumibili dalla corrispondenza intercorsa tra l'istante e l'agente, depositata in atti (nello specifico, e-mail dell'offerta sottoposta dall'agente all'utente il 31.07.2012). Pertanto, in ragione del summenzionato inquadramento, può ritenersi accoglibile la richiesta dell'istante sub 1) di storno degli importi non dovuti, in quanto deve ritenersi che l'applicazione di un piano tariffario difforme da quello prospettato in sede precontrattuale si pone in contrasto con il diritto dell'utente ad una chiara e trasparente informativa sulle condizioni economiche applicate e sul proprio profilo di consumo telefonico, come tutelato dalle disposizioni delle delibere nn.



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

96/07/CONS e 126/07/CONS. Infatti, l'emissione della bolletta non costituisce un negozio di accertamento, idoneo a rendere certa ed incontestabile l'entità periodica della somministrazione, ma solo un atto unilaterale di natura contabile diretto a comunicare all'utente le prestazioni già eseguite secondo la conoscenza ed il convincimento dell'operatore telefonico; la fattura resta dunque rettificabile in caso di divergenza con i dati reali (Cass. Civ. sez. III, 17 febbraio 2006, n. 947). Sussiste quindi, in capo all'operatore, l'onere di provare l'esattezza dei dati posti a base della fattura nel caso di contestazione del suo ammontare da parte dell'utente (Cass. Civ. sez. III, 28 maggio 2004, n. 10313): le risultanze del contatore centrale non costituiscono quindi piena prova se contestate, ed il disconoscimento dei dati registrati determina lo scadimento della prova legale a presunzione semplice della rappresentazione e la necessità, ai fini probatori, di ulteriori elementi (Cass. Civ. 8 luglio 1994, n. 6437). Nel caso di specie, poiché Vodafone non ha fornito nel corso dell'istruttoria evidenze documentali specifiche né adeguate spiegazioni sulla fatturazione emessa, tali da fondare la pretesa creditoria in ordine agli importi fatturati, oggetto di contestazione, la domanda sub 1) può essere accolta: sulle fatture n. AD06622049 del 07.05.2013 e n. AD09757581 del 05.07.2013, pertanto, Vodafone deve provvedere allo storno degli importi non dovuti da intendersi quale differenza tra i costi fatturati per i canoni delle SIM *de quibus* ed il costo di 17,00 euro che l'istante avrebbe dovuto corrispondere al mese per ciascuna SIM in applicazione dell'offerta come prospettatagli in sede precontrattuale. In riferimento alla fattura n. AD12050583 del 20.08.2013 (avente periodo di competenza 03.07.13/16.08.13) si precisa che la richiesta di cui alla domanda in esame si pone in contraddizione con quanto affermato dall'utente secondo cui in tale fattura "i canoni venivano riportati per la prima volta con l'importo corrispondente a quanto pattuito". Tuttavia risulta agli atti che l'utente ha avanzato formale disdetta del contratto tramite raccomandata A/R ricevuta dall'operatore il 16.06.2013, come si evince dall'avviso di ricevimento in atti; tale recesso, da normativa, è divenuto efficace a decorrere dal 16.07.2013 ovvero trascorsi 30 giorni dalla ricezione della comunicazione di disdetta. Come da giurisprudenza costante dell'Autorità (v. *ex multis* delibere nn. 103/10/CIR, 137/10/CIR e successive conformi) e dei Corecom (v. *ex multis* Corecom Toscana delibera n. 10/12, Corecom Emilia-Romagna determinazioni nn. 6/12 e 5/15 e delibere nn. 62/15, 11/16,



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

12/16 e 18/16, Corecom Friuli Venezia Giulia delibera n. 54/12) gli importi relativi a periodi di fatturazione successivi alla data di efficacia del recesso dell'utente sono importi indebitamente fatturati, in quanto relativi ad un contratto già cessato. Di conseguenza in relazione alla citata fattura n. AD12050583 l'utente ha diritto allo storno degli importi fatturati successivamente al 16.07.2013. In relazione agli importi addebitati da Vodafone sulla fattura n. AD12050583 del 20.08.2013 a titolo di corrispettivo per recesso anticipato, di cui alla domanda sub 2), si deve osservare che l'addebito può essere ritenuto legittimo solo in presenza di un riscontro documentale dell'avvenuta comunicazione di tali costi all'istante in sede contrattuale e, comunque, si deve rilevare la loro illegittimità per contrarietà al principio di giustificatezza dei costi di recesso in caso di passaggio degli utenti ad altro operatore o di esercizio della facoltà di recedere dal contratto, come previsto dall'art. 1, comma 3 della legge n. 40/2007. Quanto rilevato vale anche nel caso di specie, ove l'operatore non ha dimostrato né di avere esaustivamente e preventivamente informato l'utente circa la previsione di costi in caso di recesso anticipato o la modifica in tal senso delle condizioni di contratto (peraltro espressamente richieste dall'utente) ai sensi dell'art. 70, comma 4 del Codice delle comunicazioni elettroniche, né di aver fatturato all'utente costi a titolo di recesso equivalenti ai costi effettivamente sostenuti per la gestione della procedura di disattivazione. Alla luce di quanto rilevato, la domanda sub 2) può quindi essere accolta in termini di storno delle somme addebitate da Vodafone a titolo di recesso anticipato/disattivazione anticipata. Rispetto all'importo di 600,00 euro di cui alla domanda sub 3), addebitato da Vodafone con fattura del 5 marzo 2013 e corrispondente alla quota parte del maggior costo fatturato per i "Servizi Dati Rete Mobile" non rimborsata dall'operatore e oggetto di contestazione da parte dell'utente, non è stato possibile trovare riscontro in atti delle doglianze della parte istante. Se da un lato Vodafone, a conferma dell'errata fatturazione, comunica effettivamente all'utente in data 21.03.2013 di aver fatturato per i predetti servizi un costo maggiore rispetto a quanto dovuto e che la differenza (pari complessivamente a 1.100,00 euro, di cui 500,00 euro "già predisposti") sarebbe stata accreditata sulla fattura successiva, dall'altro risultano effettivamente corrisposti da Vodafone, nelle fatture, importi ivi riportati a titolo di "Altri Addebiti e Accrediti" e di "Sconti", la cui sommatoria è maggiore dell'importo di 600,00 euro richiesta dall'utente, come indicato



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

nella memoria difensiva in atti (in tal senso, v. delibera Corecom Emilia-Romagna n. 48/16). Alla luce di quanto rilevato, la domanda sub 3) non può pertanto essere accolta.

- b) Le domande formulate dall'istante sub 4) possono essere parzialmente accolte. In merito alla domanda sub 4a) si rileva quanto segue. In linea generale, le comunicazioni rese ai clienti in ordine ai servizi di comunicazioni elettroniche devono essere adeguate e complete ed effettuate nel rispetto di quanto normativamente previsto e degli standard di trasparenza indicati (in particolare, dal Codice del consumo, dal Codice delle comunicazioni elettroniche, dalle delibere Agcom 179/03/CSP e 417/06/CONS). In relazione alla fattispecie della mancata informazione e trasparenza rispetto al servizio offerto, invero, ai fini della fondatezza della domanda e soprattutto della quantificazione del relativo indennizzo ai sensi del Regolamento indennizzi, posto che quest'ultimo non contempla una fattispecie riconducibile all'ipotesi in esame, è necessario che sia la parte istante a specificare la violazione denunciata e a fornire gli opportuni riferimenti anche temporali, in mancanza dei quali qualsivoglia accertamento sul *quantum* in ordine al quale pronunciarsi risulta impossibile. In tal senso appare quindi fondata l'eccezione di genericità e indeterminatezza sollevata da Vodafone. In considerazione di quanto esposto, la domanda sub 4a) non può essere accolta. Rispetto alla domanda sub 4b) occorre tenere in considerazione che l'unico dei reclami in atti formalizzato dall'utente, per le problematiche tecniche *de quibus*, secondo i canali previsti dalle Condizioni generali di contratto dell'operatore e rispondente ai requisiti previsti dagli artt. 1, comma 1, lettera d) e 8, comma 1 dell'All. A alla delibera 179/03/CSP, è datato 13.03.2013. Poiché tale reclamo è rimasto privo di riscontro, la domanda sub 4b) può essere accolta e per la fattispecie di mancata risposta al reclamo risulta spettante all'istante la misura massima dell'indennizzo previsto dal comma 1 dell'art. 11 del Regolamento indennizzi, e cioè la somma di 300,00 euro, tenuto conto che dalla data del 27.04.2013 (corrispondente al giorno successivo allo scadere del termine di 45 giorni previsto dalla Carta Servizi dell'operatore per la risposta a partire dal ricevimento del reclamo in data 13.03.2013) sino alla data dell'udienza di conciliazione (28.05.2014, data prevista come *dies ad quem* dalle Linee Guida Agcom, delibera 276/13/CONS, punto III.5.3) sono decorsi 397 giorni. La domanda di indennizzo sub 4c), relativa alle lamentate difformità contrattuali, può essere trattata in questa sede in termini di rimborso / storno delle somme indebitamente addebitate



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

dall'operatore posto che, come già richiamato, gli utenti hanno diritto all'attivazione dell'offerta descritta al momento della conclusione del contratto ovvero, ove le condizioni promesse non fossero quelle effettivamente offerte, alla restituzione della eventuale differenza tra gli importi addebitati e quelli risultanti dall'applicazione delle condizioni pattuite. In assenza di un'autonoma fattispecie di indennizzo, fra quelle tipizzate in particolare dal Regolamento indennizzi, si ritiene la domanda in esame assorbita dalla domanda sub 1) e, comunque, il disagio patito in conseguenza dell'attivazione in pendenza di contratto di un'offerta diversa da quella sottoscritta, già soddisfatto attraverso lo storno disposto al punto che precede. La domanda sub 4c) deve pertanto essere respinta. Con la domanda sub 4d) l'istante chiede l'indennizzo a ristoro del disservizio sulla rete dati mobile, occorso in particolare sull'APN Vodafone e tale da impedire il regolare scambio di dati tra il *device* di cui era in possesso l'istante ed il server Vodafone. La documentazione in atti fornisce riscontro sia delle segnalazioni che l'utente ha rivolto a Vodafone per il tramite dell'agente commerciale (all'epoca punto di contatto fiduciario nell'ambito del rapporto contrattuale *de quo*) sia dell'assistenza prestata dall'operatore (non solo attraverso il riscontro e la gestione delle segnalazioni di guasto, ma anche svolgendo test e prove tecniche e suggerendo soluzioni alternative come la modifica dell'APN). Ciò nonostante l'utente lamenta di non aver ricevuto una puntuale e tempestiva informazione attestante le attività di verifica svolte dai tecnici Vodafone e che in ogni caso il disservizio rimaneva irrisolto. Secondo quanto previsto dal citato All. A alla delibera 179/03/CSP all'art. 3, comma 4, gli operatori devono fornire i servizi di comunicazione elettronica in modo regolare, continuo e senza interruzioni, nel rispetto delle previsioni normative e contrattuali; conseguenza di tale principio è il diritto dell'utente, in tutti i casi di malfunzionamento che non consente di godere pienamente, con le modalità prescelte, del servizio promesso e acquistato, al riconoscimento di un indennizzo per tutti i giorni di disservizio. Ai sensi dell'art. 1218 c.c., solo se dimostra che l'inesatto adempimento è dipeso da causa a lui non imputabile, anche tramite il deposito delle prove tecniche effettuate (peraltro espressamente richieste nel caso di specie dall'utente) e la dimostrazione di aver rispettato gli standard di qualità previsti dal contratto e dalla normativa, l'operatore può essere tenuto indenne da ogni responsabilità nei confronti dell'utente. Atteso che in relazione al lamentato disservizio le deduzioni svolte da Vodafone, in sede di memoria



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

difensiva, fanno unicamente riferimento alla fatturazione per comprovare il corretto funzionamento della linea, nel caso di specie possono ritenersi accertati il parziale funzionamento del servizio e altresì la responsabilità di Vodafone in ordine allo stesso. In ragione del malfunzionamento del servizio dati, l'utente ha quindi diritto all'indennizzo giornaliero di euro 2,50, di cui all'art. 5, comma 2 del Regolamento indennizzi, raddoppiato nel caso di specie ai sensi dell'art. 12, comma 2 del citato Regolamento trattandosi di utenza di tipo "affari", per 231 giorni decorrenti dal 29 ottobre 2012 (giorno della prima segnalazione del disservizio) sino al 16 giugno 2013 (data in cui il gestore, alla luce della documentazione in atti, ha ricevuto la disdetta dell'utente). Pertanto l'indennizzo complessivamente spettante all'utente al predetto titolo è pari a 1.155,00 (millecentocinquantacinque/00) euro. Si precisa che l'indennizzo *de quo* è computato in misura unitaria in applicazione dell'art. 12, comma 1 del Regolamento indennizzi, tenuto conto che il computo dell'indennizzo in misura proporzionale alle utenze interessate dal disservizio risulterebbe sproporzionato e contrario al principio di equità. Infine la domanda sub 4e), relativa non già all'avvenuto storno della somma di 800,00 euro addebitata con la fattura del novembre 2012 - che non è in contestazione - bensì all'emissione da parte di Vodafone della relativa nota di credito, non può essere accolta atteso il contenuto c.d. vincolato del presente provvedimento che, come già richiamato, ai sensi dell'art. 19, comma 4 del Regolamento non può che prendere in esame le richieste dell'istante in termini di rimborso e/o storno e di indennizzo.

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

DELIBERA QUANTO SEGUE

1. Accoglie parzialmente l'istanza di Knowmark X nei confronti della società Vodafone Italia X. per le motivazioni di cui in premessa.
2. 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:



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

- I. euro 300,00 (trecento/00) a titolo di indennizzo per la mancata risposta al reclamo;
 - II. euro 1.155,00 (millecentociquantacinque/00) a titolo di indennizzo per il parziale funzionamento del servizio dati.
3. La società Vodafone Italia X è tenuta a stornare parzialmente le fatture nn. AD06622049 del 07.05.2013 e AD09757581 del 05.07.2013 con riguardo alla differenza tra i costi fatturati per i canoni delle SIM ed il costo pattuito di 17,00 euro al mese per ciascuna SIM.
 4. La società Vodafone Italia X è tenuta a stornare parzialmente la fattura n. AD12050583 del 20.08.2013 con riguardo agli importi successivi alla data del 16.07.2013 ed ai corrispettivi per recesso anticipato/disattivazione anticipata.
 5. 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

Il Segretario

Dott.ssa Patrizia Comi

Firmato digitalmente

La Presidente

Prof.ssa Giovanna Cosenza



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