

Protocollo: vedi *segnatura.XML*

TITOLO	2015.1.10.4.1
	2017.1.10.21.15
LEGISLATURA	X

Il giorno 28 settembre 2018 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
STEFANO CAVEDAGNA	Componente

Svolge le funzioni di segretario la dott.ssa Rita Filippini.

OGGETTO: DEFINIZIONE CONTROVERSIA XXX / VODAFONE ITALIA 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 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"*, All. A;

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 n. 96/07/CONS e Corecom Emilia-Romagna n. 68/2016;

Visto lo *"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 regionale per le Comunicazioni"* sottoscritta in data 28 dicembre 2017 dal Presidente della Autorità per le garanzie



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

nelle comunicazioni, dal Presidente della Regione Emilia-Romagna, dalla Presidente del Comitato regionale per le comunicazioni Emilia-Romagna”;

Visti gli atti del procedimento;

Viste la relazione e la proposta di decisione della Responsabile del Servizio dr.ssa Rita Filippini (NP.2018.2181);

Udita l'illustrazione svolta nella seduta del 28/09/2018;

CONSIDERATO QUANTO SEGUE

1. La posizione dell'istante

L'istante ha lamentato nei confronti della società Vodafone Italia X (di seguito Vodafone) la mancata applicazione delle condizioni economiche pattuite e l'errata fatturazione. In particolare, nell'istanza introduttiva del procedimento e nel corso dell'audizione, l'istante ha dichiarato quanto segue:

- cliente di Telecom Italia X (di seguito Tim), migrava le proprie utenze mobili in Vodafone avendo concordato con l'agente le seguenti condizioni: tariffa del canone di abbonamento scontata del 50% per i primi sei mesi e rimborso del costo di euro 759,86 addebitato da Tim a titolo di penale tramite accredito in tre fatture;
- l'agente compilava la proposta di abbonamento mediante la modulistica predisposta da Vodafone e vi inseriva “di suo pugno” l'indicazione dei citati accrediti;
- come da indicazioni ricevute, l'istante inviava a Vodafone la predetta documentazione contrattuale a mezzo fax allegando anche l'ultima fattura ricevuta da Tim;
- il promesso rimborso non veniva mai effettuato nonostante i ripetuti solleciti, avanzati anche a mezzo dell'agente.

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

- a) il rimborso di euro 759,86 relativo alle penali Tim;
- b) il rimborso di euro 1.479,36 (iva inclusa) relativo allo sconto del 50% del canone per tre bimestri;



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

- c) l'indennizzo per mancata risposta al reclamo per euro 300,00;
- d) il rimborso delle spese di procedura per euro 100,00.

2. La posizione dell'operatore

Vodafone, nel ribadire la correttezza del proprio operato, evidenzia di aver regolarmente riaccreditato le somme pattuite e riconosciuto la scontistica, come visibile dalle fatture emesse che versa in atti. In particolare l'operatore rileva che il riaccredito delle penali è stato previsto nella fattura n. AD02128992 per euro 280,12, nella fattura n. AD08441447 per euro 274,42 e nella fattura n. AD11559274 per euro 243,99. Vodafone eccepisce poi l'inammissibilità delle domande di indennizzo avanzate da controparte in quanto generiche e carenti di prove a sostegno e solleva altresì l'inammissibilità delle domande volte a ottenere il risarcimento del danno risultando le medesime estranee alla competenza del Corecom. L'operatore infine precisa che a carico dell'utente è presente un insoluto ammontante ad euro 409,43.

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.

- 1) In via preliminare deve ritenersi inammissibile, siccome generica e di mero stile, l'eccezione formulata da Vodafone in sede di memoria circa l'inammissibilità delle richieste espresse dall'istante in termini risarcitori, nonché in termini di indennizzo. In proposito corre l'obbligo rilevare che l'istante non ha formulato alcuna richiesta di risarcimento danni e va altresì rammentato che la parte che eccepisce l'inammissibilità delle avverse richieste ha l'onere quantomeno di indicare quali sono le richieste contestate, affinché eventuali profili di inammissibilità o improcedibilità delle domande possano essere oggetto di pronuncia da parte dell'Autorità; al contrario, in caso di generica formulazione, dette eccezioni risultano meramente di stile e non meritano alcun accertamento. Sempre in via preliminare preme rilevare che parte istante, in sede di replica, ha preso atto dell'avvenuto rimborso nei termini richiesti dei costi addebitati da Tim a titolo di penali. In proposito deve osservarsi che quanto dedotto da Vodafone e confermato dall'istante trova riscontro nelle fatture nn. AD02128992, AD08441447 e AD11559274 prodotte in copia dall'operatore, dalla cui analisi è agevole riscontrare come l'operatore, sotto le voci "Sconto canoni" e "Altri addebiti e accrediti", abbia complessivamente



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

accreditato in favore dell'utente la somma di euro 798,53 a fronte dell'importo richiesto di euro 759,86. Alla luce di quanto esposto si ritiene pertanto di poter dichiarare cessata la materia del contendere rispetto alla domanda di rimborso avanzata sub a) in quanto la stessa è stata correttamente soddisfatta da Vodafone. Diversamente l'istante eccepisce che gli sconti di cui alla domanda sub b) sono stati applicati in ragione di importi inferiori rispetto a quanto pattuito, ovvero al 50% dei canoni in riferimento ai primi sei mesi di contratto, e rileva una discrepanza calcolata come segue: rispetto alla fattura n. AC17331763 del 13.12.2012 è stato riconosciuto uno sconto pari ad euro 84,00 a fronte di un importo dovuto di euro 157,50 (pari alla metà dell'importo canoni di euro 315,00), per la fattura n. AD02128992 del 13.02.2013 lo sconto è stato pari ad euro 51,00 a fronte di un importo dovuto di euro 551,82 (pari alla metà dell'importo canoni di euro 1.103,64) e infine relativamente alla fattura n. AD05289827 del 12.04.2013 lo sconto ricevuto ammonta ad euro 11,41 a fronte di un importo dovuto di euro 443,80 (pari alla metà dell'importo canoni di euro 887,59). Parte istante riformula, quindi, la domanda sub b) chiedendo il rimborso della somma complessiva di euro 1.006,71 (oltre iva). Sempre in sede di replica, l'istante insiste per il riconoscimento dell'indennizzo per ritardata risposta al reclamo, che a suo dire si è avuta solo in occasione del ricevimento della memoria di controparte, e delle spese di procedura. Stante quanto premesso verranno esaminate, ai punti che seguono, tutte le restanti domande formulate sub b), c) e d). Da ultimo, per completezza, giova richiamare quanto verbalizzato in occasione dell'udienza di discussione, laddove Vodafone ha precisato che l'insoluto citato nella propria memoria e pari ad euro 409,43 è riferito ad una utenza non oggetto della presente istanza GU14.

- 2) Rispetto all'inadempimento contrattuale oggetto di doglianza, avente ad oggetto l'accredito, a titolo di sconto, di importi inferiori rispetto a quelli pattuiti, preme innanzitutto evidenziare che Vodafone non smentisce in alcun modo di essersi obbligata al riaccredito in favore dell'utente di importi pari al 50% dei canoni di abbonamento per i primi sei mesi di vigenza contrattuale e anzi rimanda alla propria fatturazione per confermare il corretto adempimento. Tuttavia l'operatore non fornisce ulteriori dettagli atti a quantificare e/o identificare le somme oggetto del pattuito rimborso con particolare riferimento alla categoria e alla denominazione dello sconto applicato né la documentazione in atti è tale da consentire un simile accertamento. Al riguardo, infatti, la memoria prodotta da Vodafone non fornisce alcun chiarimento sulle voci di sconto, a vario titolo



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

presenti nelle fatture depositate, e si limita a rinviare alle fatture emesse per dimostrare “di aver riconosciuto la scontistica *de qua*”. E’ d’obbligo rammentare, in proposito, che 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). Anche 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 il 14.11.2012 e l’ulteriore documentazione contrattuale presente in atti, infatti, non precisano l’esatto ammontare degli effettivi costi e delle offerte; inoltre l’operatore non provvede a fornire chiarimenti né rispetto alle condizioni di applicazione della scontistica né rispetto alle lamentate difformità tra le somme riconosciute e gli sconti concordati. Dall’analisi delle fatture versate in atti dall’operatore è stato possibile accertare, peraltro, che Vodafone ha effettuato numerosi e differenti accrediti nel corso del rapporto contrattuale, corrispondendo la gran parte dei quali, oltretutto, in un arco temporale ben maggiore rispetto ai sei mesi promessi, e che le fatture presentano voci di accredito eterogenee (ad es. “Sconto Canone”, “Altri Addebiti e Accrediti” e “Sconto Contributi Mensili Abbonamento” oltre a sconti applicati sulle voci di traffico e sulle ricariche) o comunque imputabili a titoli non chiaramente identificabili e soprattutto non chiaramente verificabili in relazione alle contestazioni mosse dalla parte istante. Ciò rilevato, poiché nel caso di specie l’operatore 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 b) può essere parzialmente accolta e Vodafone dovrà pertanto



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

provvedere a rimborsare all'utente la differenza tra l'importo complessivo corrispondente alla metà dei canoni portati dalle fatture relative ai primi sei mesi di vigenza contrattuale e gli importi effettivamente corrisposti a titolo di sconto.

- 3) Rispetto alla lamentata mancata risposta al reclamo, va rilevato che l'istante dà prova di aver avanzato in data 12.01.2015 a mezzo fax un reclamo a Vodafone, da quest'ultima ricevuto in pari data. Poiché l'operatore non dimostra di aver fornito un riscontro a tale reclamo e anzi omette ogni deduzione in proposito, la domanda di indennizzo avanzata sub c) può essere accolta e Vodafone è tenuta a corrispondere in favore dell'utente l'indennizzo previsto dall'art. 11 del Regolamento indennizzi nella misura massima di euro 300,00, per i 595 giorni di mancata risposta da calcolarsi – in applicazione dei criteri stabiliti dalle Linee Guida Agcom al punto III.5.3 - dal 26.02.2015 (data corrispondente al giorno successivo allo scadere del termine massimo di 45 giorni per la risposta, previsto dalla norma di cui all'art. 8, c. 4 della delibera 179/03/CSP, All. A) al 12.10.2016 (data dell'udienza di conciliazione, che la normativa assume quale *dies ad quem* in quanto "prima occasione in cui l'utente ha avuto la possibilità di interloquire con l'operatore sul suo specifico caso").
- 4) Per quanto concerne le spese di procedura di cui alla domanda sub d), appare equo liquidare in favore della parte istante, ai sensi dell'art. 19, c. 6 del Regolamento, l'importo di euro 100,00 considerato che la stessa ha presentato istanza di conciliazione presso il Corecom e che, tramite l'assistenza di un rappresentante qualificato cui ha conferito delega, ha presenziato in sede di udienza di discussione.

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 Syrtec Service 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, oltre alla somma di euro 100,00 (cento/00) per le spese di procedura, i seguenti importi,



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

maggiorati degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza:

- I. euro 300,00 (trecento/00) a titolo di indennizzo per la mancata risposta al reclamo.
3. La società Vodafone Italia X è tenuta a rimborsare la differenza tra l'importo complessivo corrispondente alla metà dei canoni portati dalle fatture relative ai primi sei mesi di vigenza contrattuale e l'importo complessivo effettivamente corrisposto a titolo di sconti.
4. 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 Rita Filippini

Firmato digitalmente

Il Presidente

Dott. Stefano Cuppi



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