

Protocollo: vedi *segnatura.XML*

|             |                  |
|-------------|------------------|
| TITOLO      | 2015.1.10.4      |
|             | 2016.1.10.21.568 |
| 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. 051 527.7628

email [corecom@regione.emilia-romagna.it](mailto:corecom@regione.emilia-romagna.it) - PEC [corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it](mailto:corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it)

WEB [www.assemblea.emr.it/corecom](http://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"*;

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 regionale 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;

Viste la relazione e la proposta di decisione della Responsabile del Servizio dr.ssa Rita Filippini (NP.2018.2189);



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

email [corecom@regione.emilia-romagna.it](mailto:corecom@regione.emilia-romagna.it) - PEC [corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it](mailto:corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it)

WEB [www.assemblea.emr.it/corecom](http://www.assemblea.emr.it/corecom)

Udita l'illustrazione svolta nella seduta del 28 settembre 2018;

#### CONSIDERATO QUANTO SEGUE

### **1. La posizione dell'istante**

L'istante ha contestato l'attivazione di sim non richieste e una fatturazione non giustificata, da parte della società Vodafone Italia X (di seguito Vodafone).

In particolare, nell'istanza introduttiva del procedimento, l'istante ha dichiarato quanto segue.

In data 27.06.2015 migrava regolarmente da Vodafone a Wind sia con la linea fissa, sia con quattro sim mobili.

Ad aprile 2016 riceveva da Vodafone la fattura n. AG 04609219 del 02.04.2016 di euro 123,46 relativa al periodo 28.01.2016- 27.03.2016 per costi relativi a 25 sim. Tali sim riguardavano numeri per l'istante inesistenti e mai richiesti.

In data 15.04.2016, facendo presente che l'istante non era più cliente già dal 27.06.2015, il legale rappresentante della Polisportiva inviava, tramite fax, la richiesta di disconoscimento immediato del contratto e di tutte le sim. Vodafone emetteva quindi una nota di credito per l'annullamento della medesima fattura. A questo punto, l'istante riteneva che la cosa fosse risolta.

A luglio invece riceveva un'altra fattura da Vodafone, n. AG 07834864 del 01.06.2016 di euro 62,46 relativa al periodo 28.03.2016- 26.05.2016. Ad agosto la direzione crediti Vodafone inviava avviso di pagamento di tale fattura per evitare la sospensione e disattivazione dei servizi. Successivamente, riceve la fattura n. AG 1456957 del 21.09.2016 di euro 2.665,03 relativa al periodo 27.05.2016- 15.09.2016. Entrambe le fatture riportano i numeri delle 25 sim di cui si era già chiesta la disattivazione a partire dal ricevimento della prima fattura.

In sede di udienza di conciliazione, in data 21.07.2017 veniva disposto un rinvio e chiesta da Vodafone una denuncia alla competente autorità per presunta truffa, successivamente inviata dalla parte al Corecom in data 26.07.2017. Alla successiva udienza, in data 16.11.2017, non veniva comunque raggiunto alcun accordo.

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

- a) L'annullamento totale delle fatture Vodafone sopra indicate e delle eventuali altre in corso di emissione;



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

email [corecom@regione.emilia-romagna.it](mailto:corecom@regione.emilia-romagna.it) - PEC [corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it](mailto:corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it)

WEB [www.assemblea.emr.it/corecom](http://www.assemblea.emr.it/corecom)

- b) l'annullamento della richiesta di pagamento da parte di gestione rischi s.r.l. senza oneri;
- c) un indennizzo per tutti i disagi/costi subiti per far valere le proprie ragioni a norma del Codice del Consumo.

## **2. La posizione dell'operatore**

L'operatore eccepisce che, contrariamente a quanto asserito da controparte, in data 11.12.2015 veniva sottoscritta dall'istante una proposta di abbonamento avente ad oggetto l'attivazione di 25 sim con piano tariffario "Vodafone Mio Business Zero" pertanto la fatturazione risulta coerente con i piani tariffari da essa descritti. A seguito della doglianza rappresentata dall'utente con missiva del 15.04.2016 afferente al disconoscimento delle utenze per cui è causa, Vodafone ha in più occasioni fornito invano istruzioni alla Polisportiva in merito alla procedura di disconoscimento delle Sim contestate. Nonostante ciò, nessuna formale denuncia è mai stata fornita dall'utente al gestore né è stato indicato lo specifico elenco delle utenze che si intendeva disconoscere. Vodafone pertanto, non è stata messa nelle condizioni di eseguire alcuna verifica od istruttoria al riguardo. La denuncia di disconoscimento delle utenze in questione è stata inviata dall'utente solo in data 26.07.2017 pertanto tardivamente rispetto all'accadimento dei fatti lamentati. Sarebbe pertanto esclusiva colpa dell'istante se le utenze contestate sono rimaste attive sui sistemi vodafone generando costi.

Ricorda che la normativa vigente prevede che le fatture debbano essere contestate entro i 45 giorni dalla loro emissione.

Rileva che la decisione assunta dall'istante di interrompere del tutto il pagamento delle fatture è illegittima e arbitraria essendo evidente che l'avvenuta contestazione dei costi asseritamente non dovuti, non poteva comunque giustificare l'integrale omesso pagamento delle fatture emesse dal gestore relativamente alle voci non contestate.

Infine, relativamente alla richiesta di indennizzo per i disagi sofferti dalla polisportiva, ricorda che le richieste risarcitorie del danno sono escluse dalla normativa Agcom.

Sotto il profilo amministrativo e contabile, l'utente è disattivo e risulta un insoluto a suo carico di euro 2.727,49.



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

email [corecom@regione.emilia-romagna.it](mailto:corecom@regione.emilia-romagna.it) - PEC [corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it](mailto:corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it)

WEB [www.assemblea.emr.it/corecom](http://www.assemblea.emr.it/corecom)

Ritiene pertanto che tutte le richieste dell'istante debbano essere respinte, in particolare le richieste di indennizzo, storno e rimborso.

### **3. Motivazioni della decisione**

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante possono essere parzialmente accolte, per le ragioni di seguito precisate.

- a) La domanda di cui al punto a) relativa alla richiesta di annullamento totale delle fatture Vodafone sopra indicate e delle eventuali altre in corso di emissione e la richiesta sub b) relativa al ritiro della pratica di recupero del credito a proprie cure e spese possono essere trattate congiuntamente e trovano accoglimento.

L'istante contesta la fatturazione di servizi di telefonia mobile ribadendo il disconoscimento del contratto con Vodafone e delle conseguenti sim telefoniche.

In ordine alla contestazione della genuinità del contratto, non può omettersi di osservare che il contratto depositato da Vodafone risulta sottoscritto solo in alcune pagine non riportanti né il numero di sim né tantomeno la relativa offerta oltreché mancante del documento di identità di parte istante.

Di converso, dalla documentazione acquisita agli atti, si evince che l'utente ha immediatamente provveduto a segnalare il problema al gestore mediante fax del 15.04.2016, quindi nell'immediatezza del ricevimento della prima fattura. In tale fax, parte istante rappresentava chiaramente la situazione chiedendo altrettanto chiaramente il disconoscimento del contratto e la disattivazione immediata di tutte le sim ad esso afferenti. A seguito di tale richiesta, l'operatore provvedeva subito, all'invio di una nota di credito relativamente alla fattura contestata con causale "errata fatturazione storno totale". Fatto concludente dell'errore incorso da parte del gestore.

Pare pertanto ovvio che per parte istante, come del resto dichiarato dalla stessa, l'invio di tale nota di credito rappresentasse il riconoscimento dell'errore compiuto da parte di Vodafone e, pertanto, che la problematica sottesa fosse risolta. Lascia perplesso invece che Vodafone abbia successivamente intimato il pagamento della seconda fattura pari ad euro 62,46 in scadenza il



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

email [corecom@regione.emilia-romagna.it](mailto:corecom@regione.emilia-romagna.it) - PEC [corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it](mailto:corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it)

WEB [www.assemblea.emr.it/corecom](http://www.assemblea.emr.it/corecom)

21.06.2016, nonostante le richieste già avanzate da controparte e la nota di credito già emessa dalla stessa Vodafone. Peraltro, con la richiesta del pagamento immediato, si specificava la necessità della stessa, al fine di evitare la disattivazione del servizio con tutte le conseguenze del caso. Conseguenze poi enunciate nella fattura relativa al periodo maggio- settembre 2016 nella quale venivano addebitati i costi per recesso o risoluzione anticipata.

A fronte del disagio lamentato dall'istante a far data dal reclamo del 15.04.2016, l'operatore, contrariamente a quanto asserito in memoria, non ha dato prova di avere fornito tutte le adeguate spiegazioni a parte istante relativamente al disagio occorso e da quest'ultimo lamentato.

Vodafone, anziché aspettare l'udienza di conciliazione per chiarire a parte istante come attivare la procedura di disconoscimento, avrebbe dovuto farlo nell'immediatezza del ricevimento del fax del 15.04.2016 così evitando tutta la vicenda che ne è poi scaturita.

Pertanto, non può dirsi neppure tardiva la formale denuncia depositata da parte istante a luglio 2017 come invece asserito da Vodafone secondo cui essendo stata inviata tardivamente rispetto all'accadimento dei fatti lamentati, avrebbe portato quale conseguenza ad una esclusiva colpa dell'istante se le utenze contestate sono rimaste attive sui sistemi Vodafone generando costi. Peccato che gli unici costi generati siano quelli di attivazione e disattivazione delle sim senza mai generare costi di traffico.

Tutto ciò premesso, Vodafone è tenuta allo storno integrale dell'insoluto esistente nei confronti della società istante, rispetto alle numerazioni: 342.XXXX892, 347.XXXX814, 347.XXXX006, 348.XXXX556, 347.XXX292, 345.XXXX045, 345.XXXX414, 345.XXXX290, 345.XXXX958, 348.XXXX778, 345.XXXX283, 345.XXXX506, 347.XXXX090, 347.XXXX067, 345.XXXX709, 342.XXXX231, 348.XXXX511, 348.XXXX775, 345.XXXX698, 342.XXXX607, 347.XXXX764, 342.XXXX796, 342.XXXX989, 342.XXXX932 e 342.XXXX297.

- b) Relativamente alla domanda di cui al punto c) sulla richiesta di corresponsione di un indennizzo per i disagi/costi subiti per far valere le proprie ragioni, si ritiene, pur non rientrando la stessa tra le richieste formulate nel novero degli indennizzi tipizzati, di poter riconoscere a parte istante la liquidazione delle spese di procedura. Il Corecom dispone infatti di un margine di interpretazione delle singole richieste avanzate dall'utente nell'istanza di definizione della



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

email [corecom@regione.emilia-romagna.it](mailto:corecom@regione.emilia-romagna.it) - PEC [corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it](mailto:corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it)

WEB [www.assemblea.emr.it/corecom](http://www.assemblea.emr.it/corecom)

controversia, limitato alla logicità e pertinenza rispetto alla questione da esaminare. In tal senso dunque, qualora le richieste risultino formulate in maniera non del tutto rispondente a ciò che possa ritenersi rientrante nell'oggetto di valutazione del Corecom, potranno essere reinterpretate, ogni qual volta sia possibile, secondo il loro significato più logico e pertinente rispetto alla questione da esaminare. (cfr. Corecom Emilia-Romagna Delibera n. 12/11). Nel caso di specie, i costi subito per far valere le proprie ragioni si interpretano come rimborso delle spese di procedura che appare equo liquidare in favore della parte istante, ai sensi dell'articolo 19, comma 6, del Regolamento adottato con delibera n. 173/07/CONS, del 19 aprile 2007, nell'importo di euro 150,00 (centocinquanta/00) considerato che la stessa ha presentato istanza di conciliazione presso il Corecom e ha presenziato ad entrambe le udienze.

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 Polisportiva Scandianese nei confronti della società Vodafone Italia X per le motivazioni di cui in premessa.

1. La società Vodafone Italia X è tenuta a pagare in favore dell'istante, la somma di euro 150,00 (cento/00) per le spese di procedura.

2. La società Vodafone Italia X è altresì tenuta a stornare integralmente le fatture riferite alle seguenti 25 numerazioni: 342.XXXX892, 347.XXXX814, 347.XXXX006, 348.XXXX556, 347.XXX292, 345.XXXX045, 345.XXXX414, 345.XXXX290, 345.XXXX958, 348.XXXX778, 345.XXXX283, 345.XXXX506, 347.XXXX090, 347.XXXX067, 345.XXXX709, 342.XXXX231, 348.XXXX511, 348.XXXX775, 345.XXXX698, 342.XXXX607, 347.XXXX764, 342.XXXX796, 342.XXXX989, 342.XXXX932 e 342.XXXX297.



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

email [corecom@regione.emilia-romagna.it](mailto:corecom@regione.emilia-romagna.it) - PEC [corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it](mailto:corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it)

WEB [www.assemblea.emr.it/corecom](http://www.assemblea.emr.it/corecom)

3. La società Vodafone Italia X è tenuta a comunicare a questo Ufficio l'avvenuto adempimento alla presente determina 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

Stefano Cuppi



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

email [corecom@regione.emilia-romagna.it](mailto:corecom@regione.emilia-romagna.it) - PEC [corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it](mailto:corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it)

WEB [www.assemblea.emr.it/corecom](http://www.assemblea.emr.it/corecom)