

Protocollo: vedi *segnatura.XML*

Tit. 2017.1.10.21.297

Oggetto: Definizione controversia XXX / Vodafone Italia X

La Responsabile del Servizio

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 n. 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. 10/10/CIR;

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;



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.6370 - 527.7664 - Fax 051 527 5059

e-mail definizionecontroversietlc@regione.emilia-romagna.it PEC corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it

WEB www.assemblea.emr.it/corecom

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;

CONSIDERATO QUANTO SEGUE

1. La posizione dell'istante

L'istante ha lamentato l'applicazione di spese e fatturazioni non giustificate, la mancata trasparenza contrattuale, l'applicazione di costi per recesso nei confronti della società Vodafone Italia X (di seguito Vodafone).

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

- che a fine ottobre 2014 l'operatore lo contattava per passare dal piano *"Zero Partita Iva Relax Sim Mobile"* a Euro 49,00 al piano *"Solo Lavoro Relax"* a 69,00 Euro tutto compreso;
- che a novembre 2014 smarrisce il tablet Lenovo e chiede la sospensione della sim xxxx946, continuando però a pagare le rate del tablet, in scadenza a marzo 2016;
- che Vodafone gli propone un nuovo tablet Alcatel con nuova Sim dati 2gb/mese, che accetta;
- che in data 11.11.2014 gli viene consegnata la Vodafone Station compresa di Sim dati;
- che in data 20.11.2014 gli viene consegnata la nuova Sim relativa al precedente smarrimento (xxxx946) e che non ha mai usato poiché ritrova il tablet Lenovo su cui inserisce la Sim arrivata con tablet Alcatel;
- il tablet Alcatel viene ceduto a terzi;
- in data 09.01.2015 contatta l'operatore per bloccare la Sim xxxx946, in quanto non utilizzata e in scadenza naturalmente in data 24.11.2016. Vodafone accorda il blocco;
- in data 09.01.2015 e 17.01.2015 riceve visita del tecnico per l'attivazione della linea fissa e della Vodafone Station;
- che a marzo 2015 perviene la prima fattura con la modifica contrattuale a *"Solo Lavoro Relax"* a Euro 69,00, nella quale, però, compare anche il vecchio piano tariffario *"Zero Partita*



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.6370 - 527.7664 - Fax 051 527 5059

e-mail definizionecontroversietlc@regione.emilia-romagna.it PEC corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it

WEB www.assemblea.emr.it/corecom

Iva Relax Sim Mobile” a prezzo pieno (2x49 Euro = 49 Euro + 35 Euro – 69 Euro mensili = 15 Euro pagate in esubero);

- che l’adsl ha sempre funzionato solo a 4MB massimi, nonostante gli interventi tecnici;
- che in data 20.03.2015 firma un nuovo contratto per la portabilità del mobile xxxx587 verso altro operatore, ma lasciando in Vodafone le sim dei tablet;
- che in data 23.03.2015 vista la difformità dei dati contrattuali rispetto a quanto comunicato telefonicamente e la lentezza dell’adsl 4MB, revocava l’addebito bancario in attesa di sviluppi;
- in data 22.04.2015 invia la prima raccomandata di disdetta a Vodafone e ignorata;
- che paga manualmente la fattura con scadenza 12.05.2015 di Euro 392,56 per il periodo 17.02.2015 – 16.04.2015 con Euro 3,00 in più e di cui chiede il rimborso di Euro 81,97 oltre IVA;
- che non paga la fattura con scadenza 10.07.2015 di Euro 162,08 per il periodo 17.04.2015 – 15.06.2015 in quanto non è stata recepita la disdetta del 22.04.2015 con effetto in data 22.05.2015 e da cui vanno stornati Euro 110,96;
- che in data 03.07.2015 la sim dati viene disattivata e manda una seconda raccomandata di disdetta;
- che Vodafone lo chiama per confermare la disdetta, ma si rifiuta in quanto gli chiedevano di confermare la disdetta da luglio 2015 anziché da aprile 2015;
- che in data 18.07.2015 inviava la terza raccomandata di disdetta totale e carta identità specificando la presenza della prima disdetta del 22.04.2015;
- che in data 07.08.2015 riceve il primo sollecito di pagamento per Euro 159,08 per la fattura con scadenza 10.07.2015 di Euro 162,08;
- che Vodafone lo contatta in quanto nella disdetta c’è la carta identità ma non è firmata;
- che in data 10.08.2015 invia la quarta raccomandata di disdetta, munita di carta identità e firma;
- che in data 25.08.2015 Vodafone rifiuta la disdetta in quanto firmata da persona non presente nel sistema informatico.

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

- a) di ricevere il “*vocal order*” del contratto in ottobre 2014;



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.6370 - 527.7664 - Fax 051 527 5059

e-mail definizionecontroversietlc@regione.emilia-romagna.it PEC corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it

WEB www.assemblea.emr.it/corecom

- b) il rimborso di Euro 15,00 della fattura con scadenza 12.03.2015 del costo Sim mobile non inclusa negli Euro 69,00 del piano sottoscritto;
- c) il rimborso di Euro 49+10+71,98 della fattura con scadenza 12.05.2015 del costo Sim mobile non inclusa negli Euro 69,00 del piano sottoscritto;
- d) rimborso di Euro 81,97 oltre IVA delle penali sulla fattura scadenza 12.05.2015;
- e) di poter pagare Euro 110,96 relativi alla fattura 10.07.2015 considerando lo storno di Euro 51,12;
- f) l'annullamento di tutte le fatture successive alla disdetta;
- g) vedersi corrispondere Euro 76,02 a titolo di saldo fatture;
- h) il rimborso di Euro 19,20 per spese di raccomandata;
- i) l'indennizzo di Euro 10,00 per distacco linea sim dati.

2. La posizione dell'operatore

L'operatore rileva la correttezza del suo operato e che non ha mai ricevuto reclami prima del 18.11.2015, quando il cliente era già gestito dal recupero del credito. Sottolinea che le richieste di recesso inviate dall'istante non sono state prese in considerazione in quanto prive dei requisiti minimi. Rileva che risultano insolute le fatture AF08657270, AF14976071, AF18180806, AG01834746 contenenti traffico telefonico, rate apparati e corrispettivi per recesso anticipato, per un complessivo insoluto di Euro 1.239,02. Aggiunge che da contratto le fatture dovevano essere contestate entro i 45 giorni dal ricevimento e che comunque le uniche fatture che possono essere prese in considerazione sono quelle degli ultimi 6 mesi.

3. Motivazione della decisione

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte vengono parzialmente accolte come di seguito precisato.

A. La domanda a) relativa alla richiesta di ricevere il "*vocal order*" del contratto in ottobre 2014, deve essere rigettata. Con riguardo alla richiesta di esibizione del "*vocal order*", la stessa non può essere accolta in quanto consistente in un obbligo di "*facere*" che esula dal quanto previsto dall'art. 19 comma 4 dell'allegato A, delibera n. 173/07/CONS.



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.6370 - 527.7664 - Fax 051 527 5059

e-mail definizionecontroversietlc@regione.emilia-romagna.it PEC corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it

WEB www.assemblea.emr.it/corecom

B. Le domande b) relativa alla richiesta di rimborso di Euro 15,00 della fattura con scadenza 12.03.2015 del costo Sim mobile non inclusa negli Euro 69,00 del piano sottoscritto, c) relativa alla richiesta di rimborso di Euro 49+10+71,98 della fattura con scadenza 12.05.2015 del costo Sim mobile non inclusa negli Euro 69,00 del piano sottoscritto e d) relativa alla richiesta di rimborso di Euro 81,97 oltre IVA delle penali sulla fattura scadenza 12.05.2015, vengono parzialmente accolte. L'istante sostiene di aver ricevuto la proposta di cambio piano da parte dell'operatore passando da un piano di Euro 49,00 mese ad uno di Euro 69,00 mese, migliorativo e con tutto compreso. Sostiene altresì che nelle prime due fatture compariva, oltre al nuovo piano, anche il costo per il vecchio piano. La circostanza è in parte dimostrata dalla produzione della fattura AF05540425 con scadenza 12.05.2015 (prodotta anche dall'operatore), dove compare la voce *Zero Partita Iva Relax* per complessivi Euro 101,00 oltre IVA e l'addebito per disattivazione per *Piano Zero*, avvenuta prima del 24° mese. La prima fattura con scadenza 12.03.2015, invece, non viene prodotta né dall'istante né dall'operatore. Sul punto l'operatore non controdeduce e non produce neppure e spontaneamente il "vocal order", pur a fronte della richiesta dell'istante. Pertanto, premesso che *"sussiste in capo al fornitore del servizio telefonico 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 e delibera Agcom n. 10/10/CIR) e che tale costo viene meno nella fatturazione prodotta, va dato per assodato che l'istante fosse convinto di cambiare piano tariffario in esenzione oneri e costi e di passare da uno all'altro senza che si verificasse la sovrapposizione. Pertanto, va riconosciuto il rimborso all'importo di Euro 182,97 oltre IVA (Euro 101,00 + Euro 81,97 – domande c) e d), derivato dalla fattura AF05540425 con scadenza 12.05.2015 e riguardante le poste relative al piano *Zero Partita Iva Relax*, tenendo anche conto che si dà per avvenuto il pagamento in quanto la successiva fattura AF08657270 riporta che *"le fatture precedenti risultano pagate"*. Non possono essere riconosciuti invece Euro 15,00 della fattura scadente in data 12.03.2015 (domanda b), in quanto non è presente il documento in atti e quindi non è possibile verificarne la debenza nei confronti dell'istante.



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.6370 - 527.7664 - Fax 051 527 5059

e-mail definizionecontroversietlc@regione.emilia-romagna.it PEC corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it

WEB www.assemblea.emr.it/corecom

C. Le domande e) relativa alla richiesta di poter pagare Euro 110,96 relativi alla fattura 10.07.2015 considerando lo storno di Euro 51,12 e f) relativa alla richiesta di annullamento di tutte le fatture successive alla disdetta, vengono respinte. L'istante produce una disdetta inoltrata in data 22.04.2015, corredata di copia di documento di identità, ma senza ricevute di invio e di ricevimento da parte di Vodafone. Delle altre due disdette, non ritenute conformi dall'operatore (una in quanto non era presente il documento di identità dell'istante e la successiva perché non era firmata dallo stesso, come peraltro si evince dalla documentazione prodotta in atti), produce invece la ricevuta di invio e di ricevimento rispettivamente in data 20.07.2015 e ricevuta in data 23.07.2015 e in data 10.08.2015, ricevuta in data 14.08.2015. Per entrambe peraltro produce anche il riscontro al reclamo. Pertanto, per fatti concludenti, si deve reputare che non vi siano elementi sufficienti per sostenere che la prima disdetta sia stata ricevuta dall'operatore ed in conseguenza di ciò non è avvenuta la cessazione del contratto richiesta dall'utente, ma anche le successive, non essendo conformi per i motivi suddetti, non sono state lavorate. Entrambe le domande non possono essere accolte.

D. La domanda g) relativa alla richiesta di vedersi corrispondere Euro 76,02 a titolo di saldo fatture deve essere respinta. Infatti, l'istante non riporta il calcolo dal quale deriva un saldo a suo favore di Euro 76,02 e le poste ritenute illegittime.

E. La domanda h) non trova accoglimento. In punto alle spese vive, l'art. 19, comma 6 del Regolamento e le Linee guida in materia di risoluzione delle controversie (delibera n. 276/13/CONS), dispongono che con la definizione possano essere liquidate le spese di procedura, giustificate e necessarie. I costi prodotti in atti non appaiono essere direttamente riferibili alle spese sostenute per partecipare alla procedura e pertanto la richiesta non trova accoglimento.

F. La domanda i) deve essere rigettata. Pur prendendo in esame il fatto che la sospensione possa essersi effettivamente perpetrata a seguito dell'insoluto a carico dell'istante e che la stessa possa non essere stata preventivamente comunicata dall'operatore, rimane il fatto che



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.6370 - 527.7664 - Fax 051 527 5059

e-mail definizionecontroversietlc@regione.emilia-romagna.it PEC corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it

WEB www.assemblea.emr.it/corecom

l'istante non esplicita l'arco di tempo in cui la sim è rimasta sospesa. Pertanto, risulta impossibile a codesta Autorità riconoscere qualsivoglia indennizzo.

Per questi motivi, attestata la regolarità amministrativa del presente atto;

DETERMINA QUANTO SEGUE

1. Accoglie parzialmente di Mingarelli 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:
 - I. Euro 182,97 (centoottandadue/97) a titolo di rimborso sulla fattura AF05540425 per le motivazioni di cui al capo B).
3. La società Vodafone Italia X è tenuta, altresì, 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.



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.6370 - 527.7664 - Fax 051 527 5059

e-mail definizionecontroversietlc@regione.emilia-romagna.it PEC corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it

WEB www.assemblea.emr.it/corecom

La presente determina è notificata alle parti e pubblicata sul sito web del Corecom e dell'Autorità.

Firmato digitalmente

La Responsabile del Servizio

Dott.ssa Rita Filippini



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.6370 - 527.7664 - Fax 051 527 5059

e-mail definizionecontroversietlc@regione.emilia-romagna.it PEC corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it

WEB www.assemblea.emr.it/corecom