

ASSEMBLEA LEGISLATIVA DELLA REGIONE EMILIA-ROMAGNA

Comitato Regionale per le Comunicazioni

DELIBERA n.	52/2015
TITOLO	2013.1.10.21.1450 2015.1.10.4.1
LEGISLATURA	X

Il giorno 28/07/2015 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 X / VODAFONE OMNITEL X



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

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 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 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 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;



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

Vista la relazione e la proposta di decisione della Responsabile del Servizio Corecom dr.ssa Primarosa Fini (NP.2015. 1469);

Udita l'illustrazione svolta nella seduta del 28/07/2015;

1. La posizione dell'istante

L'istante ha lamentato nei confronti della società Vodafone Omnitel X (di seguito, Vodafone) i seguenti disservizi: difformità tra le condizioni economiche pattuite e quelle applicate, malfunzionamento del servizio, attivazione di utenze non richieste. In particolare, nell'istanza introduttiva del procedimento e nel corso dell'audizione, l'istante ha dichiarato quanto segue:

- l'istante, già cliente Vodafone per utenze mobili aziendali, ha sottoscritto un contratto per il tramite dell'agenzia X, attivato in data 21 maggio 2012, avente ad oggetto 6 linee fisse, 1 linea fax e 5 utenze mobili, al costo mensile di euro 331,00 al mese (esclusa iva e tcg);
- dal momento dell'attivazione, l'istante verificava malfunzionamento nel servizio, in particolare una scarsa qualità del servizio adsl, non conforme alle specifiche contrattuali;
- inoltre, a partire dalla prima fatturazione, l'istante riscontrava la mancata applicazione del piano tariffario concordato nonché l'attivazione di 20 linee, invece delle 12 concordate (tra fissi, fax e mobili), con conseguente indebita fatturazione;
- l'utente, dopo vari tentativi di contatti tramite call center, inviava una raccomandata a/r in data 29 agosto 2012, contestando i disservizi sopra elencati e comunicando quindi (in due momenti successivi) il recesso dal contratto, recepito in data 15.10.2012 (per le utenze mobili) e il 19.07.2013 (per le utenze fisse).

In base a tali premesse, l'utente ha richiesto (come da precisazioni contenute nella memoria del 16.06.14):

- 1) il ricalcolo delle fatture rispetto a quanto contrattualmente pattuito, con eventuale storno o riaccredito di somme già pagate;



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

- 2) la non applicazione di penali per recesso anticipato e il conseguente storno degli importi a tal titolo fatturati, essendo stato il recesso causato dagli inadempimenti dell'operatore;
- 3) l'indennizzo per l'attivazione di 8 linee non richieste;
- 4) l'indennizzo per il funzionamento irregolare e discontinuo delle 7 linee fisse.

2. La posizione dell'operatore

La società Vodafone ha contestato quanto dedotto dall'istante, eccependo la genericità delle domande e l'assenza di prove circa i disservizi lamentati, rilevando la presenza di un insoluto di euro 9.750,32.

3. L'udienza di definizione

Nel corso dell'udienza di definizione dell'8 luglio 2014, le parti hanno dichiarato quanto segue.

- *"Vodafone si rimette alla documentazione in atti e propone, a titolo conciliativo e senza riconoscimento di responsabilità, di accettare a saldo e stralcio della somma insoluta di euro 9.750,32, la minor somma di euro 4.000"*.

- *"L'istante si riporta alla documentazione in atti e propone il pagamento di quanto pattuito in fase di proposizione contrattuale, cioè euro 331,00 + Iva per ogni mese di attivazione del contratto (13 mesi) e, a titolo conciliativo, propone la rinuncia agli indennizzi per il maggior numero di linee attivate e per i disagi dovuti alla scarsa qualità del servizio. L'istante rileva che la somma vantata da Vodafone è comprensiva di somme per recesso anticipato ritenute non dovute"*.

4. Motivazione della decisione

Alla luce delle dichiarazioni rese in udienza, deve darsi atto dell'incontro tra le offerte delle parti, e, conseguentemente, secondo tale accordo si decide la controversia.



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

In particolare, come visto, a fronte di un insoluto di euro 9.750,32, Vodafone ha dichiarato di essere disposta ad accettare il pagamento della minor somma di euro 4.000,00.

Correlativamente, l'istante, si è detto disponibile a versare la somma contrattualmente pattuita di euro 331,00 (+ iva) per i 13 mesi di vigenza contrattuale, per un totale quindi di euro 5.206,63, rinunciando altresì alle domande di indennizzo per malfunzionamento del servizio e per l'indebita attivazione di 8 linee telefoniche ulteriori rispetto a quelle pattuite.

Attesa la sostanziale convergenza fra tali proposte, e tenuto conto anche della documentazione versata in atti (che avrebbe verosimilmente portato al riconoscimento almeno di alcune delle domande avanzate dall'utente), si ritiene equo decidere la controversia riconoscendo il diritto dell'istante ad ottenere da Vodafone lo storno parziale della somma di euro 5.750,32, rimanendo invece a carico dell'istante il pagamento del residuo importo insoluto di euro 4.000,00.

DELIBERA QUANTO SEGUE

1. Accoglie parzialmente l'istanza di 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 in favore dell'istante lo storno parziale della somma di euro 5.750,32 (cinquemilasettecentocinquanta/32), rimanendo invece a carico dell'istante il pagamento del residuo importo insoluto di euro 4.000,00 (quattromila/00).

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.



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

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



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