

Protocollo: vedi *segnatura.XML*

TITOLO	2015.1.10.4
	2014.1.10.21.455
LEGISLATURA	X

Il giorno 15/11/2016 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](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 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;

Viste la relazione e la proposta di decisione della Responsabile del Servizio dr.ssa Patrizia Comi (NP.2016.2505);

Udita l'illustrazione svolta nella seduta del 15 novembre 2016;



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)

CONSIDERATO QUANTO SEGUE

## 1. La posizione dell'istante

L'istante ha lamentato il mancato rispetto delle condizioni contrattuali, sia per il servizio offerto, sia per i costi addebitati da parte della società VODAFONE ITALIA X (di seguito Vodafone). In particolare, nell'istanza introduttiva del procedimento e nel corso dell'audizione, l'istante ha dichiarato quanto segue:

- veniva sottoscritta proposta Vodafone ricevuta tramite la società Global Service il 27.03.2013;
- venivano segnalati ai consulenti di Global che la banda era insufficiente alla navigazione e si richiedeva la restituzione delle penali e rate del precedente gestore H3G;
- venivano addebitate fatture di importi rilevanti e si richiedeva chiarimento alla Global Service;
- nonostante la migrazione venivano addebitate bollette da H3G per mancata disattivazione dei servizi e si chiedeva chiarimento tramite fax a Vodafone e alla società Global Service;
- venivano inviate lettere di richieste a Vodafone per l'unificazione di 2 reti RAM della società Hospitality Group, ma rimanevano inevase;
- veniva richiesta a Vodafone la rideterminazione del servizio e delle fatture, ma non si riceveva risposta;
- veniva inviata a Vodafone e Global Service raccomandata con la quale si manifestava la volontà di recedere dal contratto.

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

- a) rimborso penali e rate;
- b) azzeramento delle fatture e di ogni altra pretesa da parte di Vodafone.

## 2. La posizione dell'operatore



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)

Vodafone espone di aver applicato correttamente le condizioni contrattuali concordate con l'utente in sede di sottoscrizione della proposta di abbonamento e conferma l'assoluta correttezza del piano tariffario applicato nonché delle fatture emesse. Inoltre precisa che in fattura sono addebitati costi per chiamate nazionali ai mobili e all'estero non previsti nel piano tariffario sottoscritto che, conseguentemente, hanno prodotto costi maggiori rispetto a quanto pattuito. Alla data del 05.06.2015 l'utente presenta un insoluto di euro 20.072,00 (ventimilasettantadue/00).

### **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.

a) La richiesta sub a) viene accolta parzialmente. Dalla documentazione in atti si evince che la società Global Service, che agiva per conto di Vodafone, proponeva un'offerta nella quale si prevedeva che, nel caso di sottoscrizione di 13 Sim, vi sarebbe stato un riaccredito fino a euro 5.000,00. Nelle mail agli atti, inoltre, viene specificato che, sempre nel limite suddetto, sarebbero state rimborsate le penali pagate all'operatore H3G per recesso anticipato. Alla luce delle diverse mail non si evince la volontà da parte della società di non rimborsare dette penali, ma la questione nasce sul quando e sul come sarebbe avvenuto tale rimborso, pertanto, si ritiene di riconoscere all'istante il rimborso delle penali pagate che, da prospetto allegato, ammontano ad euro 1.650,00 (milleseicocinquanta/00). Per quanto riguarda invece la richiesta del rimborso delle rate pagate all'operatore H3G in nessuna parte della documentazione allegata emerge l'impegno da parte di Vodafone a detto onere e, dunque, non è possibile riconoscere tale rimborso.

b) La richiesta sub b) viene rigettata. In particolare, dalla documentazione allegata, emerge che i costi fatturati in bolletta risultano dovuti al traffico per chiamate all'estero, anche al di fuori dell'Unione Europea, nonché da chiamate nazionali ai mobili non previste dal piano tariffario sottoscritto. Dalla documentazione allegata non è facile delineare con precisione il piano tariffario applicato alle utenze, poiché nella proposta emergono solo i dati personali e non vi è nessuna precisazione su piani e tariffe. Nell'offerta inviata al cliente si prevedono minuti e messaggi illimitati verso tutti senza nessun riferimento alle chiamate all'estero e, inoltre, si prevedono sconti la cui percentuale è calcolata in base alla spesa bimestrale che, come emerge dalle bollette, vengono



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)

correttamente accreditati. Peraltro, dal copioso scambio di e-mail emerge che la società Global Service dava assistenza al cliente, adempiendo, per conto di Vodafone, all'onere di provare l'esattezza dei dati posti a base delle fatture oggetto di contestazione. Alla luce di quanto detto si ritiene di non accogliere la richiesta dell'istante.

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 XXX 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. 1.650,00 (milleseicentocinquanta/00) a titolo di rimborso delle penali.
3. 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.



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)

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](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)