

Protocollo: vedi segnatura XML

TITOLO	2015.1.10.4.1
	2014.1.10.21.328
LEGISLATURA	X

Il giorno 21 dicembre 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

MAURO RAPARELLI

Componente

Svolge le funzioni di segretario la dott.ssa PATRIZIA COMI

OGGETTO: DEFINIZIONE CONTROVERSA 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*";

Visto la legge 2 aprile 2007, n. 40 "*Conversione in legge, con modificazioni, del decreto-legge 31 gennaio 2007, n. 7, recante misure urgenti per la tutela dei consumatori, la promozione della concorrenza, lo sviluppo di attività economiche e la nascita di nuove imprese*";

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";

Viste le delibere Corecom Toscana nn. 1/11 e 3/11; Corecom Emilia-Romagna n. 9/12;

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;



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)

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.2016.2853);

Udita l'illustrazione svolta nella seduta del 21 dicembre 2016;

CONSIDERATO QUANTO SEGUE

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

L'istante ha lamentato il mancato rispetto delle condizioni contrattuali, disservizi su 19 sim e l'illegittimo addebito di penali per recesso anticipato nei confronti 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:

- in data 25 gennaio 2012 veniva sottoscritto contratto di fornitura telefonica mobile con Vodafone mediante la società Maine X. Il contratto aveva ad oggetto 29 linee voce con Tariffa "Vodafone Rame su misura" native Telecom, di cui 10 sim ricaricabili con piano tariffario "Ram facile", 16 sim con tariffa "Ram libera" e 3 sim ricaricabili con tariffa "Ram Infinity" e inoltre, 1 sim dati con piano tariffario "Internet sempre smart";
- sulle 29 sim sopra indicate venivano concordati i seguenti sconti: il rimborso delle tasse di concessione governativa per 10 sim; rimborso di euro 9,00 per 19 sim; attivazione gratuita su sette numeri dell'abbonamento voce opzione sms; dalla terza bolletta accredito di un importo massimo di euro 500,00 volto a rimborsare le penali addebitate da Telecom Italia X per la chiusura del rapporto contrattuale;
- nel febbraio 2012, durante l'attivazione delle sim, la società segnalava malfunzionamenti e disservizi sulle 19 sim ricaricabili. In seguito ai reclami, venivano accreditati da Vodafone rimborsi di euro 500,00 e, successivamente di euro 1000,00.



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)

Ad ulteriore reclamo per il disservizio di una singola sim (in data 2 agosto 2012) Vodafone non dava risposta;

- agli inizi del 2013 si appurava che i rimborsi e gli sconti pattuiti non venivano applicati e, alle numerose comunicazioni, Vodafone non forniva risposte esaustive. Inoltre, da agenti Vodafone, veniva chiarito che euro 1000,00 accreditati, si riferivano a sconti e non all'indennizzo per disservizio;
- a fine 2013 si decideva di risolvere i contratti telefonici per grave inadempimento della società;
- successivamente, Vodafone emetteva fatture nelle quali venivano addebitati i costi per recesso anticipato.

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

- a) indennizzo per disservizi quantificati in euro 4.275,00 (quattromiladuecentosettantacinque/00)
- b) mancato rispetto delle condizioni contrattuali su sconti e rimborsi, quantificati in euro 7.202,00 (settemiladuecentodue/00)
- c) rimborso delle penali applicate a titolo di recesso anticipato;
- d) ritardata risposta a reclamo quantificati in euro 600,00 (seicento/00).

## 2. La posizione dell'operatore

Vodafone contesta le affermazioni dell'utente e soprattutto le richieste di risarcimento, indennizzo, storno e rimborso. In particolare, evidenzia che dalla proposta contrattuale non vi sono clausole afferenti l'asserita esenzione in merito alla tassa di concessione governativa. Inoltre, ritiene generica e non provata la richiesta di somme a titolo di "sconti e rimborsi non applicati".

## 3. Motivazione della decisione

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



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)

- a) La richiesta sub a) viene accolta. Dalla documentazione in atti emerge che l'istante ha subito un disservizio di 15 giorni per i quali viene riconosciuto, come precisato nelle mail, un accredito in fattura di euro 1,500,00 (millecinquecento/00) complessivamente. Nelle successive mail però, l'agenzia che agisce per conto di Vodafone, dichiara che gli importi suddetti si riferivano a sconti che erano previsti nel contratto. Difatti, a ben vedere, gli importi suddetti venivano individuati nelle fatture con la voce "sconti". Alla luce di ciò, emerge che l'utente non abbia avuto un congruo riconoscimento per il disservizio subito, nonostante i reiterati reclami. Vodafone, dal canto suo, non allega prove volte ad escludere la sua responsabilità. Per quanto premesso si ritiene di riconoscere un indennizzo ai sensi dell'articolo 4 comma 1 del "Regolamento indennizzi". Stante la natura business delle 19 sim oggetto del disservizio, l'importo, ai sensi del articolo 12, comma 2 del Regolamento suddetto, è computato in misura pari al doppio, dunque 15 (7,50 x 2) pro die per 15 giorni complessivi per ogni sim. L'importo totale è pari a euro 4.275,00 (quattromiladuecentosettantacinque/00).
- b) La richiesta sub b) viene accolta come di seguito precisato. Dalla documentazione in atti, emerge che all'istante venivano promessi una serie di sconti e rimborsi che dall'analisi delle fatture non risultano applicati. In particolare, nelle mail dell'agente Vodafone, del 16 e 23 gennaio 2012, vengono indicate in dettaglio le condizioni economiche offerte dall'operatore. In particolare, l'istante lamenta che non sia stato riconosciuto il rimborso delle tasse di concessione governative per 10 sim e il rimborso del contributo mensile delle 19 sim ricaricabili, entrambi previsti nelle mail richiamate. Vodafone, dal canto suo, evidenzia che sono già stati predisposti quattro accrediti e nessun altro accredito è previsto dalla proposta contrattuale. Tenendo conto delle mail che confermano quanto sostenuto dall'istante, si ritiene di riconoscere i rimborsi stabiliti in fase contrattuale ed il diritto al ricalcolo dei costi addebitati su tutte le fatture, dal 25.01.2012 (data sottoscrizione contratto) al



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)

19.02.2014 (data di emissione ultima fattura). In tal senso, quindi, l'operatore sarà tenuto ad applicare tutti i vantaggi economici propri dell'offerta non applicata.

- c) La richiesta sub c) viene accolta. In particolare, come dichiarato dall'utente il recesso del contratto è dovuto all'inadempimento dell'operatore. Infatti, le condizioni contrattuali pattuite hanno inciso in modo determinante sul momento genetico del contratto, inducendo l'istante ad accettare una proposta reputata estremamente conveniente ma, non rispondente, di fatto, alle condizioni realmente applicate dal gestore. La difformità tra quanto pattuito e applicato poi dall'operatore, fonda il diritto dell'utente alla risoluzione del contratto per inadempimento, senza che siano dovuti gli addebiti inerenti a corrispettivi per recesso anticipato dal contratto. Infatti, ove le condizioni promesse non corrispondano a quelle effettivamente offerte, l'utente ha diritto al recesso senza penali, nonché, in ogni caso, alla restituzione dell'eventuale differenza tra gli importi addebitati e quelli risultanti dall'applicazione delle condizioni pattuite (cfr. delibere Corecom Toscana n. 1/11 e n. 3/11). Inoltre, nella fattura AD15188299 del 8.11.2013 viene addebitato un importo di euro 868,70 (ottocentosessantaotto/70) sotto la voce "Altri importi", che l'istante presume siano costi per recesso anticipato. Da precisare che, l'operatore, qualora applichi costi di recesso anticipato, dovrà dimostrare l'equivalenza degli importi fatturati a titolo di recesso e i costi effettivamente sostenuti per la gestione della procedura di disattivazione, in conformità di quanto previsto dall'art. 1, comma 3, della Legge n. 40/2007. I costi devono dunque essere giustificati da costi effettivi sostenuti dagli operatori, ovvero le spese di cui sia dimostrabile un costo sopportato per procedere alla disattivazione (ex multis Corecom Emilia-Romagna Delibera n. 9/12). Nulla in proposito è stato dimostrato dall'operatore Vodafone, perciò, l'utente ha diritto allo storno delle somme addebitate per recesso anticipato. In particolare, devono essere stornati euro 868,70 (ottocentosessantaotto/70) dalla fattura AD15188299 del 8.11.2013 ed euro 83,33 (ottantatre/33) dalla fattura AE02571566 del 19.02.2014.
- d) La richiesta sub d) viene rigettata. Dalla documentazione in atti emerge che l'operatore Vodafone, o gli intermediari che agivano per suo conto, davano riscontro



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)

ai reclami e alle richieste di chiarimenti nei tempi previsti dalla carta dei servizi Vodafone, cioè entro i 45 giorni.

Per questi motivi, acquisito il parere preventivo di regolarità amministrativa del presente atto espresso dalla la 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. 4.275,00 (quattromiladuecentosettantacinque/00) a titolo di indennizzo per la sospensione delle 19 utenze (euro 15,00 per 15 giorni complessivi di interruzione del servizio).
3. La società Vodafone Italia X è tenuta a rimborsare quanto pattuito in fase contrattuale ed effettuare un ricalcolo dei costi addebitati su tutte le fatture, dal 25.01.2012 al 19.02.2014.
4. La società Vodafone Italia X è tenuta altresì allo storno di euro 868,70 (ottocentosessantaotto/70) dalla fattura AD15188299 del 8.11.2013 ed euro 83,33 (ottantatre/33) dalla fattura AE02571566 del 19.02.2014.
5. 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.



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 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 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)