

ASSEMBLEA LEGISLATIVA DELLA REGIONE EMILIA-ROMAGNA

Comitato Regionale per le Comunicazioni

DELIBERA N.	22/2016
TITOLO	2015.1.10.4.1
	2014.1.10.21.447
LEGISLATURA	X

Il giorno 2 maggio 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 CONTROVERSA XXX / VODAFONE ITALIA X-TELETU



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

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;

Vista 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";

Viste le delibere Agcom nn. 103/10/CIR, 137/10/CIR; le delibere del Corecom Toscana Delibera n. 10/12, Corecom Emilia-Romagna Determinazioni nn. 6/12 e 5/15, Corecom Emilia-Romagna Delibere nn. 62/2015, 11/2016, 12/2016 e 18/2016, Corecom Friuli Venezia Giulia Delibera n. 54/12;

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 - PEC corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it

WEB 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.2016.1001);

Udita l’illustrazione svolta nella seduta del 2 maggio 2016;

CONSIDERATO QUANTO SEGUE

1. La posizione dell’istante

L’istante ha lamentato la prosecuzione della fatturazione a seguito di disdetta nei confronti della società Vodafone Italia X-Teletu (di seguito Vodafone-Teletu). In particolare, nell’istanza introduttiva del procedimento e nel corso dell’audizione, l’istante ha dichiarato quanto segue:

- di avere inviato al gestore in data 3/5/2007, formale disdetta del servizio di preselezione automatica mediante raccomandata A/R;
- di avere inviato al gestore in data 17/11/2007, formale disdetta del servizio di ADSL mediante raccomandata A/R;
- di avere continuato a ricevere, nonostante la richiesta di disdetta, le fatture da parte dell’operatore per un totale di 325,55 euro;
- di avere ricevuto in data 8/8/2009 e in data 29/9/2009 due raccomandate di messa in mora da parte di due società di recupero crediti;
- di avere provveduto a rispondere alla raccomandata di sollecito dell’8/8/2009, contestandone il contenuto, senza aver avuto alcun riscontro;

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

- a) lo storno integrale della posizione debitoria con il ritiro delle pratiche di recupero crediti a cure e spese del gestore.



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

email corecom@regione.emilia-romagna.it - PEC corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it

WEB www.assemblea.emr.it/corecom

2. La posizione dell'operatore

La società Vodafone-Teletu, nella propria memoria, ha eccepito la nullità dell'istanza per inesistenza delle richieste. In via subordinata, inoltre, ha rilevato l'infondatezza delle richieste di parte istante.

3. Motivazione della decisione

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, nel merito la domanda dell'istante risulta parzialmente accoglibile per i motivi che seguono.

- a) La domanda è da accogliere parzialmente. In via preliminare occorre rilevare che non può essere accolta l'eccezione avanzata da Vodafone-Teletu in ordine alla nullità dell'istanza per mancanza delle richieste, in quanto, ai sensi del punto III.1.2. della delibera Agcom n. 276/13/CONS, "...in un'ottica di tutela dei contraenti più deboli e nel rispetto delle finalità delle procedure di risoluzione stragiudiziale delle controversie, le istanze inesatte, ogniqualevolta sia possibile, devono essere interpretate secondo il loro significato più logico e più pertinente rispetto alla questione da esaminare.". Pertanto, considerato che nel caso di specie le richieste erano già state formulate nell'istanza di conciliazione e ribadite da parte istante nella propria memoria (prot. n. AL.2015.17353 del 23/4/2015), si ritiene di considerarle meritevoli di trattazione.

Nello specifico, al fine di valutare la fondatezza della richiesta di storno della posizione debitoria dell'istante, occorre rilevare che, secondo quanto asserito dallo stesso, in data 3/5/2007 l'utente ha formalizzato disdetta del servizio di preselezione automatica con l'operatore Vodafone-Teletu, mediante invio di raccomandata. Tuttavia, agli atti non risulta alcuna ricevuta di spedizione e, pertanto, non può essere considerata la disdetta per il servizio di preselezione automatica. Diversamente, risulta che in data 17/11/2007 l'utente ha avanzato formale disdetta del servizio ADSL tramite raccomandata A/R, ricevuta dall'operatore il 20/11/2007, come si evince dalla ricevuta di spedizione in atti. Alla luce di ciò, la richiesta dell'istante va circoscritta agli importi relativi al servizio ADSL



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

email corecom@regione.emilia-romagna.it - PEC corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it

WEB www.assemblea.emr.it/corecom

impropriamente addebitati. Al riguardo, infatti, si rileva che il recesso è divenuto efficace a decorrere dal 20/12/2007, ovvero trascorsi 30 giorni dalla ricezione della comunicazione di disdetta. Nonostante ciò, il gestore, secondo quanto indicato dall'istante, ha continuato ad addebitare gli importi relativi al servizio ADSL anche sulle fatture successive al termine di 30 giorni previsto per il recepimento della disdetta. Come da giurisprudenza costante dell'Autorità (cfr. *ex multis* Delibere Agcom nn. 103/10/CIR, 137/10/CIR e successive conformi) e dei Corecom (cfr. *ex multis* Corecom Toscana Delibera n. 10/12, Corecom Emilia-Romagna Determinazioni nn. 6/12 e 5/15, Corecom Emilia-Romagna Delibere nn. 62/2015, 11/2016, 12/2016 e 18/2016, Corecom Friuli Venezia Giulia Delibera n. 54/12) gli importi relativi a periodi di fatturazione successivi alla data di efficacia del recesso dell'utente, sono importi indebitamente fatturati, in quanto relativi ad un contratto o servizio già cessato. Pertanto, l'utente ha diritto allo storno della posizione debitoria riferita agli importi del servizio ADSL, e al contestuale ritiro delle pratiche di recupero crediti, relativamente alle fatture emesse a partire dal 20/12/2007, ovvero successive alla data di scadenza del termine previsto per il recepimento della disdetta del servizio. Al riguardo, si precisa che, gli importi relativi allo storno di cui sopra non possono essere determinati quantitativamente in quanto non risulta prodotto dalle parti un dettaglio completo e preciso delle somme da stornare; pertanto, gli stessi si individuano in riferimento al periodo di fatturazione sopra indicato.

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-Teletu per le motivazioni di cui in premessa.



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

email corecom@regione.emilia-romagna.it - PEC corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it

WEB www.assemblea.emr.it/corecom

2. La società Vodafone Italia X-Teletu è tenuta a stornare in favore dell'istante tutti gli importi del servizio ADSL addebitati sulle fatture emesse a partire dal 20/12/2007, ovvero successive alla data di scadenza del termine previsto per il recepimento della disdetta del servizio.
3. La società Vodafone Italia X-Teletu è tenuta a ritirare a proprie cure e spese le pratiche di recupero crediti riferiti agli importi del servizio ADSL addebitati sulle fatture emesse a partire dal 20/12/2007.
4. La società Vodafone Italia X-Teletu 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.

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

Il Segretario
Dott.ssa Patrizia Comi

La Presidente
Prof.ssa Giovanna Cosenza



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

email corecom@regione.emilia-romagna.it - PEC corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it

WEB www.assemblea.emr.it/corecom