

ASSEMBLEA LEGISLATIVA DELLA REGIONE EMILIA-ROMAGNA

Comitato Regionale per le Comunicazioni

DELIBERA N.	42/2016
TITOLO	2015.1.10.4.1
	2013.1.10.21.1814
LEGISLATURA	X

Il giorno 22 giugno 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



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";

Vista la delibera Agcom n. 276/13/CONS;

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);



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

Visti gli atti del procedimento;

Viste la relazione e la proposta di decisione della Responsabile del Servizio, dr.ssa Patrizia Comi (NP.2016.1443);

Udita l'illustrazione svolta nella seduta del 22 giugno 2016;

CONSIDERATO QUANTO SEGUE

1. La posizione dell'istante

L'istante ha lamentato dell'addebito di penali a seguito di scadenza naturale del contratto e l'addebito di importi non dovuti sulla fatturazione 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:

- di avere inviato, in data 20/12/2012, richiesta di mancato rinnovo del contratto alla scadenza naturale prevista per il 7/02/2013;
- di avere inoltrato altra comunicazione il 28/12/2013, confermando la volontà di annullamento del contratto alla scadenza naturale e precisando che, non trattandosi di recesso anticipato ma di mancato rinnovo contrattuale, l'operatore non avrebbe dovuto addebitare nessuna penale;
- di essere stato contattato da Vodafone e di avere aderito ad una nuova proposta contrattuale valida fino ad aprile 2013, riguardante esclusivamente la telefonia fissa ed internet su fisso;
- di avere ricevuto la fattura n. AD00532654 del 15/01/2013, riferita al periodo 10/11/2012-09/01/2013, nella quale sono stati addebitati euro 999,98 a titolo di corrispettivo per recesso anticipato;
- di avere subito l'addebito di importi non dovuti sulla fatturazione successiva.

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

- a) la chiusura di ogni utenza, a fronte della continua ricezione di fatture;



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

- b) l'accredito di euro 2.986,49 o lo storno degli addebiti errati.

2. La posizione dell'operatore

La società Vodafone, nella propria memoria, eccepisce la genericità delle richieste di indennizzo avanzate, mancando qualsiasi imputazione ad una specifica norma del contratto, della carta dei servizi nonché delle delibere Agcom. Vodafone inoltre conferma la correttezza degli addebiti in fattura e precisa che l'utente ha effettuato il recesso prima dei 24 mesi dalla data di sottoscrizione del contratto. Ad avviso dell'operatore: "dall'analisi della fattura AD00532654, è agevole rilevare come le somme addebitate a titolo di corrispettivo per il recesso anticipato si riferiscono esclusivamente alle utenze per le quali l'istante ha usufruito della promozione "sconto Fee di CP" attiva dal 9.1.2013", ovvero alle risorse mobili. Vodafone sottolinea che l'insoluto ammonta ad euro 5.707,62.

3. Motivazione della decisione

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, nel merito le domande dell'istante risultano parzialmente accoglibili per i motivi che seguono.

- a) La domanda a) è da rigettare. In particolare, la richiesta di chiusura di ogni utenza esula dal contenuto vincolato del provvedimento di definizione della controversia che, ai sensi dell'art. 19, comma 4, del Regolamento, "...può condannare l'operatore ad effettuare rimborsi di somme risultate non dovute o al pagamento di indennizzi nei casi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, nonché nei casi individuati dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità". Considerato che la richiesta di chiusura di ogni utenza non rientra nel contenuto vincolato del provvedimento di definizione, come definito dall'art. 19, comma 4, del Regolamento sopra richiamato, tale richiesta va rigettata.
- b) La domanda b) è da accogliere nei limiti e secondo le argomentazioni che seguono. In particolare, tenuto conto di quanto ha costituito oggetto del tentativo di conciliazione, la domanda è da intendere quale richiesta di storno di addebiti errati tra cui euro 999,98 addebitati a titolo di corrispettivo per recesso anticipato. Sul punto giova rilevare che non si ritiene legittimo l'addebito di euro 999,98 a titolo di corrispettivo per recesso



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

anticipato in quanto l'istante ha provveduto, in data 20/12/2012, ad inviare apposita raccomandata, ricevuta dall'operatore il 22/12/2012, nella quale rilevava l'intenzione di non proseguire il contratto, sia per la telefonia fissa che per la telefonia mobile, a seguito della sua scadenza naturale prevista in data 07/02/2013. A fronte di ciò e non risultando accoglibile l'eccezione avanzata da controparte in quanto non supportata da idonei elementi probatori, si riconosce in favore dell'istante il diritto allo storno di euro 999,98 di cui alla fattura n. AD00532654. Relativamente alla richiesta di storno di abbebiti errati, dalla documentazione in atti, emerge un insoluto pari ad euro 5.707,62. Al riguardo, si rileva che l'operatore ha eccepito la genericità della richiesta in quanto non supportata da alcuna argomentazione concreta volta a spiegare perché gli importi non risultano conformi alla proposta contrattuale. D'altro canto, l'istante, nella propria memoria, ha provveduto ad enunciare, seppure in maniera disorganica e poco chiara, gli importi erroneamente addebitati nelle diverse fatture. Tenuto conto che le parti, in sede di udienza di discussione, come da verbale in atti n. prot. AL.2014.34758 del 16/09/2014, hanno formalizzato le proprie richieste ed in particolare, a fronte dell'insoluto di euro 5.707,62, l'istante richiedeva lo storno integrale e l'operatore proponeva lo storno parziale di euro 3.207,62, si ritiene di procedere secondo le indicazioni fornite dall'Autorità al punto III.5.2. della delibera Agcom n. 276/13/CONS, applicando il principio di equità.

Nella fattispecie in esame, infatti, la documentazione in atti si presenta poco chiara e lacunosa ad opera di entrambe le parti e ciò non consente di individuare in maniera organica e dettagliata le singole voci di costo che sarebbero state erroneamente addebitate sulle fatture rispetto alla proposta contrattuale, fatta eccezione per l'importo di euro 999,98 di cui si è riconosciuta l'illegittimità secondo le argomentazioni di cui sopra. Pertanto, a fronte di un insoluto pari ad euro 5.707,62, che a seguito di sottrazione dell'importo di euro 999,98 diviene di 4.707,64 euro, stante le difficoltà complessive di ricostruzione della vicenda attribuibili ad entrambe le parti e i diversi elementi sopra evidenziati, si ritiene di dividere a metà l'importo di euro 4.707,64 e di



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

riconoscere, pertanto, in favore dell'istante, il diritto allo storno di euro 2.353,82 a cui vanno aggiunti euro 999,98, per un totale complessivo di euro 3.353,80.

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

Accoglie parzialmente l'istanza di XXX nei confronti della società Vodafone Italia X per le motivazioni di cui in premessa.

1. La società Vodafone Italia X è tenuta a stornare l'importo di euro 3.353,80 (tremilatrecentocinquantaquattro/80) dal totale insoluto di euro 5.707,62, per le motivazioni di cui al punto b).
2. 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.

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