

Protocollo: vedi *segnatura.XML*

ASSEMBLEA LEGISLATIVA DELLA REGIONE EMILIA-ROMAGNA

Comitato Regionale per le Comunicazioni

TITOLO	2015.1.10.4.1
	2013.1.10.21.1643
LEGISLATURA	X

Il giorno 7 settembre 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;

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. 28/16/CIR;

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](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)

Visti gli atti del procedimento;

Viste la relazione e la proposta di decisione della Responsabile del Servizio, dr.ssa Patrizia Comi (NP.2016. 1944);

Udita l'illustrazione svolta nella seduta del 7 settembre 2016;

CONSIDERATO QUANTO SEGUE

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

L'istante ha lamentato l'addebito del corrispettivo per recesso anticipato ed il distacco delle linee 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 provveduto al rinnovo contrattuale in data 27/06/2012;
- di essere passato ad altro operatore in data 26/09/2012;
- di avere subito l'addebito di penali sulle fatture nn. AC15790576 (per un importo di euro 37.589,56), AC12697334 (per un importo di euro 4.275,10, pagato dall'istante) e n. AD037473834 (per un importo di euro 5.769,95);
- di avere subito la disattivazione di 15 linee, dal 6/02/2013 al 28/02/2013, per un totale di 22 giorni.

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

- a) l'annullamento dei corrispettivi per recesso anticipato;
- b) un indennizzo per distacco di 15 utenze telefoniche;
- c) un indennizzo per mancata risposta ai reclami;
- d) le spese.



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)

## 2. La posizione dell'operatore

La società Vodafone, nella propria memoria, eccepisce la genericità delle richieste di indennizzo avanzate, essendosi limitato l'istante a "riferire genericamente di un'arbitraria disattivazione delle linee subita per un periodo di quindici giorni, senza tuttavia indicare, in concreto, quali sarebbero stati gli effettivi giorni interessati dal disservizio, né allegare evidenza delle segnalazioni inoltrate all'operatore.". Inoltre, Vodafone rileva che: "Nel merito, la XXX contesta gli importi addebitati per penali. Nel caso di specie, si evidenzia tuttavia che l'utente ha effettuato il recesso prima dei 24 mesi dalla data di sottoscrizione del contratto e/o comunque dalla data di rinegoziazione e/o ricontrattualizzazione dei servizi. Corre l'obbligo precisare, quindi, che detto importo è richiesto per compensare le eventuali offerte e promozioni attivate a favore dell'utente e sostenibili dal gestore solo ed esclusivamente qualora l'utente mantenga il rapporto contrattuale con lo stesso per almeno 24 mesi, anche in ipotesi, come detto, di successiva rinegoziazione e/o nuova contrattualizzazione dei servizi, garantendo in tal modo un introito bimestrale in grado di coprire sul lungo periodo (appunto 24 mesi) i costi sostenuti dal gestore per la fornitura del servizio in offerta o in promozione.".

## 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 accogliere parzialmente. In via preliminare, si precisa che l'unica fattura in contestazione che può essere presa in considerazione risulta essere la n. AC15790576 del 13/11/2012 di euro 49.437,67, in quanto le altre due fatture indicate dall'istante non hanno costituito oggetto del tentativo di conciliazione. Nel merito occorre rilevare che l'istante ha sottoscritto un rinnovo contrattuale in data 27/6/12 e ha chiesto il passaggio ad altro operatore nel mese di settembre 2012, ricevendo la fattura n. AC15790576 nella quale veniva addebitato l'importo di euro 37.589,56 a titolo di "Corrispettivo per recesso e disattivazioni anticipati". La richiesta di annullamento di tale corrispettivo deve essere accolta, in quanto l'operatore non ha fornito prova della rimodulazione del contratto che avrebbe previsto un rinvincolo per ulteriori 24 mesi,



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)

determinando la legittimità dell'addebito della penale per recesso anticipato pari ad euro 37.589,56 (cfr. delibera Agcom n. 28/16/CIR).

- b) La domanda b) è da accogliere. In particolare, dall'istruttoria emerge che l'istante, in data 13/02/2013 avanzava istanza di adozione di provvedimento temporaneo a causa del distacco di 15 utenze senza alcun preavviso. L'ufficio provvedeva all'archiviazione del procedimento a seguito della riattivazione delle utenze interessate, intervenuta in data 28/02/2013. Pertanto, si ritiene di riconoscere in favore dell'istante un indennizzo per sospensione del servizio, a partire dal 13/02/2013 (data di presentazione dell'istanza di adozione del provvedimento temporaneo) e fino al 28/02/2013 (data di riattivazione), per un totale di 15 giorni, calcolato applicando l'art. 4 del Regolamento indennizzi che prevede l'importo di euro 7,50 *pro die* per ogni giorno di sospensione senza preavviso. Considerato che le 15 utenze interessate sono di tipo *business*, l'indennizzo risulta pari ad euro 3.375,00 (7,50 euro X 15 giorni X 2 business X 15 utenze).
- c) La domanda è da rigettare. In particolare, dalla documentazione in atti non risulta alcun reclamo avanzato e la richiesta non può trovare accoglimento anche in virtù del fatto che i reclami non hanno costituito oggetto del tentativo di conciliazione.
- d) La domanda è da accogliere. In applicazione del principio di equità e proporzionalità di cui all'art. 19, comma 6 del Regolamento che prevede che l'Autorità tenga conto "del grado di partecipazione e del comportamento assunto dalle parti anche in pendenza del tentativo di conciliazione", considerata la presenza della parte istante, sia in fase conciliativa che in fase di definizione della controversia, si ritiene equa la liquidazione per le spese di procedura nella misura di euro 100,00.

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.



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)

1. La società Vodafone Italia X è tenuta a pagare in favore dell'istante, oltre alla somma di euro 100,00 (cento/00) per le spese di procedura, i seguenti importi, maggiorati degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza:
  - I. euro 3.375,00 (tremilatrecentosettantacinque/00) a titolo di indennizzo per la sospensione delle 15 utenze business per 15 giorni complessivi di interruzione del servizio, per i motivi di cui al capo b).
2. La società Vodafone Italia X è tenuta ad annullare in favore dell'istante l'importo di euro 37.589,56 addebitato a titolo di corrispettivo per recesso anticipato sulla fattura n. AC15790576 del 13/11/2012 di euro 49.437,67, per i motivi di cui al capo a).
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.

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)