

Protocollo: vedi segnatura XML

TITOLO	2015.1.10.4.1
	2014.1.10.21.165
LEGISLATURA	X

Il giorno 13 febbraio 2017 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 RITA FILIPPINI

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*";

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 Rita Filippini (NP.2017.350);



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)

Udita l'illustrazione svolta nella seduta del 13 febbraio 2017;

CONSIDERATO QUANTO SEGUE

## 1. La posizione dell'istante

L'istante ha lamentato il mancato rispetto delle condizioni contrattuali, il malfunzionamento della linea internet e l'addebito non dovuto dei costi per recesso anticipato 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:

- in data 19.11.2012, mediante l'agenzia Mediatel Service, veniva stipulato contratto con Vodafone per il servizio Rete Unica;
- sin da subito venivano riscontrati problemi di connessione internet che venivano comunicati mediante mail all'agenzia;
- i disservizi venivano risolti solo con l'intervento di un tecnico chiamato dalla società istante;
- l'offerta sottoscritta aveva ad oggetto 1 linea fissa business e 5 linee mobili, ma nelle fatture Vodafone si faceva riferimento a 16 linee fisse;
- i costi addebitati nelle fatture erano diversi da quello pattuiti con l'Agente;
- l'Agente aveva proposto un periodo di prova dal quale eventualmente si poteva recedere, e dunque, visti i disservizi, si decideva di sciogliere il contratto.

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

- a) indennizzo per disservizi dal 10.10.2012 al 31.12.2012;
- b) rimborso dell'eccedenza tra quanto pagato e quanto pattuito contrattualmente;
- c) storno delle penali per recesso anticipato;
- d) rimborso di euro 184,29 pagate come penalità a Telecom Italia X per il passaggio a Vodafone.



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

Vodafone contesta la genericità delle richieste ed espone che nelle fatture sono presenti costi afferenti a traffico extrasoglia riferiti a servizi non rientranti nel piano tariffario sottoscritto. Inoltre, nel precisare che i costi per il recesso anticipato sono relativi anche a tre cellulari collegati al contratto, Vodafone contesta fermamente le asserzioni dell'istante e ne chiede il rigetto. Si precisa che l'utente è disattivo e risulta una somma insoluta pari a euro 6.148,30.

## 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.

- a) La richiesta sub a) viene accolta. Dalla documentazione in atti e, in particolare dalle mail inviate all'agenzia Mediatel Service, si rilevano le numerose richieste di intervento che avevano ad oggetto problemi di connessione relativi alla linea internet. Nonostante l'intervento di un tecnico inviato da Vodafone, il problema veniva risolto da un tecnico contattato dall'istante. Vodafone, dal canto suo, non fornisce nessuna prova dalla quale poter desumere che le doglianze oggetto di reclamo siano dovute a causa a lei non imputabile e, dunque, si ritiene di riconoscere un indennizzo per il malfunzionamento del servizio ai sensi dell'articolo 5, comma 2, del "Regolamento indennizzi". L'indennizzo, calcolato dal 27.11.2012 (data della prima mail con oggetto la richiesta di intervento) al 31.12.2012 (data in cui l'istante dichiara risolto il problema), per 34 giorni complessivi, euro 2,50 pro die, è pari ad euro 85,00 (ottantacinque/00).
- b) La richiesta sub b) viene rigettata. Dalla documentazione in atti non è possibile rilevare quanto sia stato pattuito contrattualmente. In particolare, agli atti non è allegata la proposta di contratto sottoscritta e la descrizione dell'offerta proposta dall'agente non corrisponde alle dichiarazioni dell'istante. Infatti, l'offerta allegata agli atti ha ad oggetto 9 linee fisse e 3 linee mobili, con un canone di euro 283,00. L'istante dichiara, invece, di aver pattuito indicativamente euro 812,00 a bimestre per 1 linea fissa e 5 linee mobili. Alla luce di quanto allegato e, in particolare, vista



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 mancanza della proposta sottoscritta, non è possibile valutare la correttezza e, soprattutto, la corrispondenza tra quanto pattuito e quanto fatturato. Pertanto, si ritiene di rigettare la domanda.

- c) La richiesta sub c) viene accolta. Dalla documentazione in atti, e in particolare dalle mail dell'istante, emerge che l'Agente, per conto di Vodafone, avesse proposto la sottoscrizione dell'offerta per un periodo di prova dal quale si poteva recedere. Difatti, il 07.12.2012, visti i disservizi con la connessione internet, veniva comunicata la volontà di rinunciare all'offerta sottoscritta. In seguito alla ricezione delle prime bollette, numerosi reclami vengono inviati, sia per chiarimenti sul periodo di prova, sia per gli addebiti delle bollette, ma da parte di Vodafone non seguiva nessuna risposta. Pertanto, in data 30.06.2013 si chiedeva la disattivazione delle utenze ed il 30.10.2013, con raccomandata, si chiedeva di recedere dal contratto. Visto il mancato riscontro alle richieste di chiarimento e, tenuto conto che Vodafone non fornisce nessuna prova volta a smentire l'esistenza dell'opzione di poter recedere in qualsiasi momento dall'offerta, si ritiene di accogliere la domanda e per l'effetto stornare dall'insoluto la somma addebitata come corrispettivo di recesso anticipato.
- d) La richiesta sub d) viene rigettata. Dalla documentazione in atti e dall'offerta proposta da Vodafone non vi è nessuna menzione riguardo alle penali da pagare a Telecom Italia X e, dunque, dall'istante non può essere avanzata nessuna pretesa in merito.

Per questi motivi, acquisito il parere preventivo di regolarità amministrativa del presente atto espresso dalla Responsabile del Servizio dr.ssa Rita Filippini, 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.



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 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. euro 85,00 (ottantacinque/00) a titolo di indennizzo per malfunzionamento del servizio (euro 2,50 per 34 giorni complessivi);
3. La società VODAFONE ITALIA X è tenuta a stornare dall'insoluto la somma addebitata come corrispettivo di recesso anticipato.

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 Rita Filippini

*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)



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)