

Protocollo: vedi segnatura XML

TITOLO	2015.1.10.4.1
	2015.1.10.21.280
LEGISLATURA	X

Il giorno 13 aprile 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 E WIND TELECOMUNICAZIONI X ORA WIND TRE X



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.6390

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 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. 126/07/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);

Visti gli atti del procedimento;



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.6390

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)

Viste la relazione e la proposta di decisione della Responsabile del Servizio dr.ssa Rita Filippini (NP.2017.900);

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

CONSIDERATO QUANTO SEGUE

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

L'istante ha contestato la fatturazione di importi illegittimi nei confronti della società Wind Telecomunicazioni S.p.A. ora WIND TRE X (di seguito Wind) e 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 essere cliente Wind;
- di avere aderito ad una proposta vantaggiosa da parte di un promoter Vodafone, sia per le linee fisse, che per le linee mobili;
- di avere concluso il contratto con Vodafone concordando il rimborso delle penali dovute a Wind per la chiusura anticipata del contratto;
- di essere migrato in Vodafone;
- di avere ricevuto fatture da parte di Vodafone con costi molto più elevati rispetto a quelli concordati con il promoter, in quanto non risultavano applicati gli sconti del 50% dei canoni e risultavano fatturati i costi per l'attivazione delle linee per un importo di euro 300,00;
- di non avere ottenuto il rimborso delle penali pagate a Wind per la chiusura anticipata del contratto;
- di avere avanzato un reclamo, in data 06.11.2014, nei confronti di Vodafone senza ricevere riscontro;
- di aver provveduto al pagamento parziale delle fatture Vodafone;
- di avere subito, in data 17.12.2014, l'interruzione di tutte le linee fisse e mobili per alcune ore;



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.6390

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)

- di avere continuato a ricevere fatture da parte del gestore Wind dopo il passaggio in Vodafone;
- di avere avanzato un reclamo, in data 20.10.2014, nei confronti di Wind senza ricevere riscontro;
- di aver dato disdetta nei confronti di Vodafone e di aver continuato a ricevere fatture da parte dell'operatore.

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

- a) nei confronti dell'operatore Wind il rimborso/storno delle fatture emesse a seguito della migrazione in Vodafone ed il rimborso/storno delle penali pagate per la chiusura del contratto;
- b) nei confronti dell'operatore Wind un indennizzo per ritardata chiusura del contratto a seguito della migrazione;
- c) nei confronti dell'operatore Wind l'indennizzo per la mancata risposta ai reclami;
- d) nei confronti dell'operatore Vodafone l'applicazione corretta del contratto e la chiusura del contratto senza costi;
- e) nei confronti dell'operatore Vodafone il rimborso/storno delle fatture emesse senza l'applicazione del 50% dei canoni ed il rimborso di 300,00 euro per costi di attivazione;
- f) nei confronti dell'operatore Vodafone un indennizzo per l'applicazione scorretta del contratto;
- g) nei confronti dell'operatore Vodafone un indennizzo per la mancata risposta ai reclami;
- h) nei confronti dell'operatore Vodafone un indennizzo per distacco delle linee intervenuto il 17/12/2014 e in due altre giornate;
- i) nei confronti di Wind e Vodafone un indennizzo per tutti i danni e i disagi subiti per le errate informazioni ricevute e ogni altro disagio dovuto a causa del comportamento scorretto da parte degli operatori.



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.6390

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 degli operatori

La società Vodafone, nella propria memoria, evidenzia la correttezza del proprio operato gestionale in quanto “la proposta afferente lo sconto del 50% era applicabile, come evidente, esclusivamente in caso di sottoscrizione della proposta di abbonamento nei periodi promozionali ricompresi tra il 20.1.2014 e il 4.05.2014 nonché 8.6.2014 e 10.10.2014. L’attivazione in oggetto, invece, risulta essere stata inserita in data 30.05.2014 e, di conseguenza, in un periodo non ricompreso in quelli sopra indicati.”. Pertanto l’operatore ritiene di avere applicato le condizioni contrattuali concordate e precisa che l’utente attualmente è disattivo con un insoluto di euro 4.890,75.

La società Wind, nella propria memoria, eccepisce che, per quanto riguarda le linee interessate dalla migrazione, il cliente ha ottenuto il rimborso dei canoni addebitati a decorrere dalla data di migrazione fino al 31.08.2014, per un totale di euro 117,42. Tuttavia l’operatore rileva la fondatezza della contestazione in quanto le linee interessate, alla data del deposito della memoria (30.09.2015), risultano ancora attive. Per quanto riguarda, invece, le penali previste per la chiusura anticipata del contratto, il gestore evidenzia la correttezza di fatturazione in quanto la normativa prevede che in caso di migrazione verso altro gestore il cliente è tenuto al pagamento di un contributo di attivazione proporzionale al costo sostenuto dal gestore per la disattivazione del servizio. Infine Wind rileva di aver dato riscontro a tutti i reclami avanzati da parte istante.

## 3. Motivazione della decisione

Alla luce di quanto emerso nel corso dell’istruttoria, la richiesta formulata dalla parte deve essere accolta parzialmente come di seguito precisato.

- a) Le domande a) e b) meritano una trattazione congiunta e sono da accogliere parzialmente. In particolare si ritiene di recepire quanto affermato dall’operatore in sede di memoria in ordine alla fondatezza della contestazione. Wind rileva che le linee interessate risultavano ancora attive sui sistemi Wind in data 30.09.2015 (data di presentazione della memoria) e che, pertanto, sono stati addebitati i canoni anche nelle



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.6390

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)

fatture successive alla data di migrazione di ogni utenza interessata. Alla luce di tale assunto, dunque, si ritiene di riconoscere il diritto dell'istante al rimborso/storno di tutte le fatture emesse successivamente alla data di migrazione di ogni singola utenza interessata fino alla relativa chiusura contrattuale, fatta eccezione delle note di credito già emesse e corrisposte in favore dell'utente. Tuttavia si precisa la legittimità dell'importo addebitato a titolo di contributo di disattivazione per un importo pari ad euro 35,00, rilevando nel caso di specie una migrazione della linea verso altro operatore. Infine, si rileva che la richiesta di indennizzo per la "ritardata chiusura del contratto a seguito della migrazione" non riguarda una fattispecie prevista dal Regolamento Indennizzi, ed è da interpretare solo in termini di storno della posizione debitoria che, pertanto, si considera contemplata nel riconoscimento allo storno/rimborso delle fatture di cui sopra.

- b) La domanda c) è da accogliere. Dalla documentazione in atti risulta un reclamo recepito dal gestore in data 20.10.2014 a cui non risulta fornito alcun riscontro da parte di Wind. Pertanto, si ritiene di riconoscere un indennizzo per mancata risposta al reclamo che va dal 05.12.2014 (data di scadenza dei 45 giorni previsti dalla Carta servizi dell'operatore per il riscontro al reclamo) al 27.05.2015 (data dell'udienza di conciliazione) per un totale di 174 giorni. Ai sensi dell'art.11 del Regolamento Indennizzi, applicando l'importo giornaliero di euro 1,00, si riconosce in favore dell'istante un indennizzo pari ad euro 174,00.
- c) Le domande d) e) ed f) meritano una trattazione congiunta e sono da accogliere parzialmente. In particolare, Vodafone rappresenta che "la proposta afferente lo sconto del 50% era applicabile ... esclusivamente in caso di sottoscrizione della proposta di abbonamento nei periodi promozionali ricompresi tra il 20.01.2014 e 04.05.2014, nonché 08.06.2014 e 10.10.2014. L'attivazione in oggetto, invece, risulta essere stata inserita in data 30.05.2014 e, di conseguenza, in un periodo non ricompreso in quelli sopra indicati." L'operatore si limita ad un simile assunto senza fornire le relative prove a sostegno. Considerato che l'operatore è tenuto a fornire la prova del proprio adempimento perché in mancanza, l'inadempimento o l'inesatto adempimento



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.6390

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)

denunciati dall'utente saranno confermati (punto III.4.2 delibera Agcom 276/13CONS), si ritiene di riconoscere in favore dell'istante il diritto allo storno/rimborso di tutti gli importi addebitati in misura superiore al 50% dei canoni di cui alle fatture emesse a partire dalla data di sottoscrizione del contratto (30.05.2014) fino alla chiusura contrattuale e senza l'applicazione dei costi di chiusura, per i quali l'operatore è tenuto a dimostrarne la congruità. Infine, si rileva che la richiesta di indennizzo per "l'applicazione scorretta del contratto" non riguarda una fattispecie prevista dal Regolamento Indennizzi, ed è da interpretare solo in termini di storno della posizione debitoria che, pertanto, si considera contemplata nel riconoscimento allo storno/rimborso delle fatture di cui sopra.

- d) La domanda g) è da accogliere. Dalla documentazione in atti risulta un reclamo recepito dal gestore in data 06.11.2014 a cui non risulta fornito alcun riscontro da parte di Wind. Pertanto, si ritiene di riconoscere un indennizzo per mancata risposta al reclamo che va dal 22.12.2014 (data di scadenza dei 45 giorni previsti dalla Carta Servizi dell'operatore per il riscontro al reclamo) al 27.05.2015 (data dell'udienza di conciliazione) per un totale di 158 giorni. Ai sensi dell'art.11 del Regolamento Indennizzi, applicando l'importo giornaliero di euro 1,00, si riconosce in favore dell'istante un indennizzo pari ad euro 158,00.
- e) La domanda h) è da rigettare. In particolare, da quanto dichiarato dallo stesso utente, l'operatore ha provveduto alla riattivazione del servizio dopo poche ore dal distacco intervenuto il 17.12.2014. Pertanto, si ritiene di rigettare la richiesta di malfunzionamento riferita alla giornata del 17.12.2014, nonché quella relativa alle altre due giornate indicate dall'utente, per genericità ed indeterminazione della richiesta.
- f) La domanda i) è da rigettare. Ai sensi dell'art. 19 della delibera Agcom 173/07/CONS, infatti, il provvedimento che definisce la controversia 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. Non rientrando la richiesta



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.6390

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)

nell'ambito del contenuto vincolato del provvedimento di definizione, si ritiene di rigettarla.

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 Wind Telecomunicazioni X ora WIND TRE X e della Società Vodafone Italia X per le motivazioni di cui in premessa.
2. La società Wind Telecomunicazioni X ora WIND TRE X è tenuta al rimborso/storno di tutte le fatture emesse successivamente alla data di migrazione di ogni singola utenza interessata fino alla relativa chiusura contrattuale, fatta eccezione delle note di credito già emesse e corrisposte in favore dell'utente e dell'importo di euro 35,00 (trentacinque/00) addebitato a titolo di contributo di disattivazione, per le motivazioni di cui al capo a).
3. La società Wind Telecomunicazioni X ora WIND TRE 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 174,00 (centosettantaquattro/00) a titolo di indennizzo per mancata risposta al reclamo per le motivazioni di cui al capo a).
4. La società Vodafone Italia X è tenuta al rimborso/storno di tutti gli importi addebitati in misura superiore al 50% dei canoni di cui alle fatture emesse a partire dalla data di sottoscrizione del contratto (30.05.2014) fino alla chiusura contrattuale e senza l'applicazione dei costi di chiusura, per le motivazioni di cui al capo c).
5. 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:
  - II. euro 158,00 (centocinquanotto/00) a titolo di indennizzo per mancata risposta al reclamo per le motivazioni di cui al capo g).



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.6390

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 Rita Filippini

*Firmato digitalmente*

La Presidente

Prof.ssa Giovanna Cosenza



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.6390

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)