

TITOLO	2015.1.10.4.1
	2014.1.10.21.289
LEGISLATURA	X

Il giorno 3 maggio 2017 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 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 - 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;

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";

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.2017.1001);



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

Udita l'illustrazione svolta nella seduta del 3 maggio 2017;

CONSIDERATO QUANTO SEGUE

1. La posizione dell'istante

L'istante ha contestato la mancata esecuzione della richiesta di ripensamento da parte 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 aderito, in data 06.07.2012, ad una proposta commerciale di Vodafone - Teletu per la fornitura della linea fissa e del servizio ADSL ad un canone mensile di euro 19,90;
- di avere ricevuto, in data 23.07.2012, comunicazione del gestore in merito all'avvenuta attivazione del servizio internet;
- di avere inviato, in data 23.07.2012, comunicazione di disdetta, a mezzo raccomandata a/r, esercitando il diritto di ripensamento;
- di avere contattato il servizio clienti, in data 11.08.2012, per verificare la ricezione della comunicazione di recesso, ma che in tale data gli veniva richiesto di inoltrare una seconda raccomandata a/r, specificando i termini di legge previsti per l'esercizio del diritto di ripensamento;
- di avere inviato, in data 11.08.2012, un'ulteriore raccomandata secondo le indicazioni ricevute dall'operatore;
- di avere riscontrato, nel mese di agosto 2013, sul proprio estratto conto, una serie di prelevamenti da parte di Vodafone - Teletu: in data 28 agosto 2012, euro 17,57; in data 29 ottobre 2012, euro 46,78; in data 28 dicembre 2012, euro 44,80; in data 29 aprile 2013, euro 45,01; in data 28 giugno 2013, euro 45,95; in data 28 agosto 2013 euro 45,01;
- di avere avuto un rimborso da parte di Vodafone - Teletu di euro 289,92;
- di aver continuato a ricevere fatture fino al 28.02.2014, con l'emissione della fattura n. 23729335802 dell'importo di euro 31,43 in cui venivano addebitati i costi di attivazione;
- di aver avanzato reclamo con raccomandata a/r del 12.12.2013, cui seguiva, in data 09.01.2014, la risposta 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

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

- a) un indennizzo per l'attivazione di servizi non richiesti dal 23.07.2012 fino al 13.02.2014: 2.735,00 euro (€5,00x 547) per la linea voce + 2.735,00 euro (€5,00x 547) per il servizio ADSL per un totale di 5.470,00 euro;
- b) un indennizzo di 300,00 euro per la mancata risposta al reclamo.

2. La posizione dell'operatore

Vodafone - Teletu, nella propria memoria, rileva la correttezza del proprio operato avendo provveduto al rimborso di 289,92 euro, a fronte della richiesta avanzata da parte istante. Pertanto, il gestore si ritiene sollevato da qualsiasi responsabilità ed evidenza come l'istante, avendo ottenuto il rimborso, non abbia diritto al riconoscimento di alcun indennizzo. Infine, Vodafone - Teletu precisa che attualmente l'utente è disattivo e che non risultano fatture insolute.

3. Motivazione della decisione

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte devono essere rigettate come di seguito precisato.

- a) La domanda a) è da rigettare. Dalla documentazione in atti, infatti, emerge che l'utente non ha esercitato correttamente, nei modi e nei tempi, il diritto di recesso disciplinato dall'art. 64 del Codice del consumo, il quale prevede che, nei contratti a distanza ovvero negoziati fuori dai locali commerciali, l'utente ha diritto di recedere senza penalità entro dieci giorni lavorativi tramite l'invio di una comunicazione scritta, ossia tramite lettera raccomandata con avviso di ricevimento o con altra modalità ivi compreso il fax, a condizione che sia confermata entro le quarantotto ore successive da lettera raccomandata con avviso di ricevimento. Inoltre, la norma prevede che "la raccomandata si intende spedita in tempo utile se consegnata all'ufficio postale accettante entro i termini previsti". Nel caso di specie, l'istante ha aderito alla proposta commerciale di Vodafone - Teletu in data 6.07.2012 e solo in data 23.07.2012 ha inviato al gestore la raccomandata di disdetta, e quindi oltre il termine dei 10 giorni lavorativi



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

previsti per il diritto di ripensamento. Di conseguenza il gestore ha provveduto all'attivazione dei servizi attenendosi alle tempistiche previste dal contratto, come oltretutto conferma la stessa parte istante. Pertanto, la domanda di indennizzo per l'attivazione dei servizi non richiesti non può essere accolta. Infine, si rileva che il disagio connesso agli addebiti di somme non dovute in seguito alla fatturazione successiva alla disdetta non è indennizzabile e si risolve con l'annullamento di tali importi. In base a quanto dichiarato dall'operatore e confermato dall'utente, Vodafone - Teletu ha provveduto a rimborsare la somma di 289,92 euro e a dichiarare, nella propria memoria, sia la disattivazione dell'utenza che l'assenza di fatture insolute in capo all'istante. Pertanto, anche la fattura n. 23729335802 del 28.02.2014 è da intendersi non dovuta.

- b) La domanda b) è da rigettare. Dalla documentazione in atti emerge che l'unica comunicazione depositata da parte istante che può rientrare nella fattispecie del reclamo è la raccomandata a/r del 12.12.2013, riscontrata dal gestore in data 09.01.2014, come confermato dall'utente e, pertanto, entro i termini previsti dalla carta dei servizi. Le altre comunicazioni in atti non possono essere inquadrare come reclami, bensì come comunicazioni di recesso. Pertanto la domanda di indennizzo per la mancata risposta al reclamo deve essere rigettata.

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. Rigetta l'istanza di XXX nei confronti della società Vodafone Italia X – Teletu per le motivazioni di cui in premessa.

Il presente provvedimento può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.



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

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

Firmato

Il Segretario
Dott.ssa Rita Filippini

Firmato

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