

Protocollo: vedi *segnatura.XML*

TITOLO	2015.1.10.4
	2014.1.10.21.155
LEGISLATURA	X

Il giorno 10/01/2017 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 CONTROVERSIA 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*";

Vista la legge 2 aprile 2007, n. 40 recante "*Conversione in legge, con modificazioni, del decreto-legge 31 gennaio 2007, n. 7, recante misure urgenti per la tutela dei consumatori, la promozione della concorrenza, lo sviluppo di attività economiche e la nascita di nuove imprese*"

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";

Vista la delibera n. 326/10/CONS recante "*Misure di tutela degli utenti dei servizi di comunicazione mobili e personali*";

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;



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

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.2017.12);

Udita l’illustrazione svolta nella seduta del 10 gennaio 2017;

CONSIDERATO QUANTO SEGUE

1. La posizione dell’istante

L’istante ha lamentato l’illegittimo addebito di costi 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:

- dopo dieci anni di contratto con Vodafone relativo a 40 Sim Voce e ad alcune Sim Dati, si aderiva alla vantaggiosa offerta di un altro gestore;
- da una consulenza del competitor Vodafone emergeva che nelle fatture vi erano violazioni della delibera 326/2010/Cons. Dal controllo effettuato, solo per gli ultimi due anni venivano riscontrati importi contestabili pari ad euro 2000,00 (duemila/00);
- dalla documentazione sottoscritta emergeva un errore; infatti, nonostante venisse richiesta la Bes (BlackBerry Enterprise Server) Standard, Vodafone aveva fornito una Bes Small. Detto errore aveva comportato costi di adeguamento e un ritardo di 40 giorni per la portabilità e attivazione della linea da parte del nuovo gestore;
- venivano addebitate penali di recesso anticipato nonostante il contratto decennale con Vodafone.

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



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

- a) rimborso degli importi addebitati contrari alla delibera 326/2010/Cons per l'intero periodo contrattuale;
- b) rimborso per i costi sostenuti per l'adeguamento della BES di tipo Small a quella di tipo Standard;
- c) indennizzo per ritardata migrazione di 41 Sim;
- d) rimborso delle penali per recesso anticipato;
- e) spese di procedura.

2. La posizione dell'operatore

Vodafone conferma la correttezza del proprio operato gestionale e della fatturazione emessa. Nelle fatture non ci sono "dati anomali" anzi, vengono applicati sconti a favore del cliente. Precisa che i costi sostenuti per l'adeguamento da BES Small a BES Standard per cambio gestore sono di competenza dell'operatore recipient e, nessuna responsabilità può essere riconosciuta in capo a Vodafone per il ritardo della portabilità che, invece, è stata effettuata nei tempi previsti dalla normativa di settore.

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 rigettata. Dalla documentazione in atti non vengono rilevati addebiti illegittimi. In particolare, dall'analisi delle bollette, gli addebiti relativi al traffico dati non si ritengono anomali e non sono contrari alla 326/2010/Cons richiamata. In base alla delibera 326/10/CONS il limite massimo di consumo del traffico dati nazionale per utenze affari è pari a 150 Euro per mese, superato il quale l'operatore sarebbe obbligato a sospendere la linea. Nel caso de quo, in base alle fatture allegate, la soglia suddetta non è superata da nessuna Sim oggetto di contratto. Pertanto, vista la regolarità delle fatture emesse, la domanda dell'istante non può essere accolta.
- b) La richiesta sub b) viene accolta. In particolare, nella proposta di contratto sottoscritta si prevedeva una Bes di tipo Standard e, invece, come riscontrato successivamente,



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

- veniva fornita una Bes di tipo Small. L'errore da parte di Vodafone ha comportato l'addebito di costi per l'adeguamento da Bes Small a Bes Standard. Pertanto, vista la difformità di quanto pattuito contrattualmente rispetto a quanto invece fornito, si ritiene che l'operatore Vodafone debba liquidare a favore dell'utente il rimborso/storno di tutti i costi fatturati per l'adeguamento da Bes Small a Bes Standard.
- c) La richiesta sub c) viene accolta. L'operatore Donating (in questo caso Vodafone) è coinvolto nella procedura di migrazione solo preliminarmente per il rilascio delle linee ma, nel caso specifico, rilevando che il ritardo nella migrazione è dovuto per la difforme applicazione di quanto contrattualmente previsto, si ritiene di riconoscere per il ritardo profili di responsabilità in capo a Vodafone e per l'effetto accogliere la domanda e liquidare un indennizzo ai sensi dell'articolo 6 comma 1 del "Regolamento indennizzi". L'indennizzo, tenendo conto della natura business delle sim è calcolato in misura pari al doppio e, dunque, 2,50x2 per 40 giorni complessivi, calcolati dal 29.05.2013 (giorno della sottoscrizione del contratto col nuovo gestore) al 07.07.2013 (conclusione dei lavori di adeguamento da Bes Small a Bes Standard), ed è pari a euro 200,00 (duecento/00) per ogni sim. Ai sensi dell'art. 12 comma 1 si ritiene di riconoscere l'indennizzo in misura unitaria.
- d) La richiesta sub d) viene accolta. Dalle fatture allegate si rileva l'addebito di "corrispettivo di recesso anticipato" per un contratto che, secondo le dichiarazioni dell'istante, ha durata decennale. Inoltre, agli atti, risulta un reclamo relativo alle fatture in cui vengono addebitati tali costi, ma non si rileva nessuna risposta dell'operatore. Secondo la giurisprudenza consolidata dell'Agcom, in caso di contestazione da parte dell'utente delle voci di addebito fatturate sotto la dicitura "corrispettivo recesso anticipato/disattivazioni anticipate", l'operatore deve dimostrare l'equivalenza degli importi fatturati a titolo di recesso ai costi effettivamente sostenuti per la gestione della procedura di disattivazione, in conformità a quanto previsto dall'articolo 1, comma 3, della legge n. 40/2007. Dunque, a fronte dell'esercizio della facoltà di recesso, gli unici importi che possono essere posti a carico dell'utente sono quelli giustificati da costi effettivi sostenuti dagli operatori,



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

ovvero le spese per cui sia dimostrabile e dimostrato un pertinente e correlato costo sopportato per procedere alla disattivazione. Pertanto, alla luce dell'orientamento Agcom, e vista la mancata giustificazione dell'operatore sui costi addebitati, si ritiene di stornare i costi di "corrispettivo per recesso anticipato" dalle fatture nn. AD09592259 del 05.07.2013, AD12663788 del 05.09.2013, AD15736362 del 06.01.2014.

- e) Per quanto concerne le spese di procedura, appare equo liquidare in favore della parte istante, ai sensi dell'articolo 19, comma 6, del "Regolamento" l'importo di euro 100,00 (cento/00) considerato che la stessa ha presentato istanza di conciliazione presso il CORECOM e ha presenziato mediante legale in sede di udienza di conciliazione e definizione.

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.
2. 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 200 (duecento/00) a titolo di indennizzo unitario per il ritardo della migrazione di 41 sim (dal 29.05.2013 al 07.07.2013 per 40 giorni complessivi).
3. La società Vodafone Italia X è tenuta al rimborso/storno in favore dell'istante di tutti i costi fatturati per l'adeguamento da Bes Small a Bes Standard, per le motivazioni di cui al punto b).
4. La società Vodafone Italia X è tenuta altresì a stornare in favore dell'istante, i costi addebitati per recesso anticipato alle fatture nn. AD09592259 del



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

05.07.2013, AD12663788 del 05.09.2013, AD15736362 del 06.01.2014, per le motivazioni di cui al punto d).

5. 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 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 - PEC corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it

WEB www.assemblea.emr.it/corecom