

Protocollo: vedi *segnatura.XML*

TITOLO	2017.1.10.4
	2017.1.10.21.256
LEGISLATURA	X

Il giorno 31 maggio 2018 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](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*";

Vista la legge 2 aprile 2017, n. 40 recante "*Conversione in legge, con modificazione, 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 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";

Viste le delibere Agcom 103/10/ CIR; 137/10/ CIR; 140/10/ CIR; 24/11/ CIR; 75/11/ CIR; 96/07/CONS

Vista la determina Corecom Emilia-Romagna n. 6/2012;

Visto l’Accordo quadro sottoscritto il 28 novembre 2017 fra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative e delle Regioni e delle Province autonome;



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)

Vista la Convenzione per il conferimento e l'esercizio della delega di funzioni ai Comitati regionali per le Comunicazioni sottoscritta in data 28 dicembre 2017 dal Presidente della Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, dal Presidente della Regione Emilia-Romagna, dalla Presidente del Comitato regionale per le comunicazioni Emilia-Romagna;

Visti gli atti del procedimento;

Viste la relazione e la proposta di decisione della Responsabile del Servizio dr.ssa Rita Filippini (NP.2018.1305);

Udita l'illustrazione svolta nella seduta del 31 maggio 2018;

CONSIDERATO QUANTO SEGUE

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

L'istante ha lamentato, nei confronti di Vodafone Italia X (di seguito Vodafone) in relazione al contratto codice cliente 7.1596463, la fatturazione successiva alla disdetta e l'addebito di costi non dovuti a titolo di recesso e di disattivazione anticipata. In particolare, nell'istanza introduttiva del procedimento e nel corso dell'audizione, l'istante ha dichiarato quanto segue:

- che con raccomandata a.r. del 18 gennaio 2016 ha disdettato tutti i profili servizi prodotti accessori, ribadendo tale volontà di recesso con fax del 11 febbraio 2016 al servizio clienti Vodafone;
- che, pur avendo nei giorni successivi accettato la proposta telefonica di Vodafone di mantenere alcuni servizi fino alla fine di febbraio 2016 per evitare il pagamento di penali, nella fattura AG3193144 del 02/03/2016 venivano addebitati l'importo di Euro 1.289,40 a titolo di "corrispettivo per il recesso" e l'importo di Euro 901,67 a titolo di "disattivazione Piano Zero prima del 24 mese";
- che, a contratto disdettato e a penali pagate, Vodafone ha emesso le seguenti fatture, che l'istante ha pagato e contestato via fax al servizio clienti chiedendo il rimborso dei relativi addebiti: n. AG06184765 del 01/05/2016; n. AG09520190 del 28/06/2016; n. AG12894192 del 25/08/2016;



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)

- che, nelle more dell'udienza di conciliazione tenuta il 02/05/2017 presso CORECOM Emilia- Romagna, proposta il 18/10/2016 e risolta in un verbale di mancato accordo, venivano ulteriormente addebitate le seguenti fatture: n. AG16304097 del 19/10/2016; n. AG19769114 del 14/12/2017; n. AH02220676 del 08/02/2017 e n. AH05828814 del 06/04/2017.

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

- a) lo storno/rimborso delle fatture contestate ed in particolare: n. AG06184765 del 01/05/2016 di Euro 2.422,23; n. AG09520190 del 28/06/2016 di euro 2.422,23; n. AG12894192 del 25/08/2016 di euro 974,56; n. AG16304097 del 19/10/2016 di Euro 135,66; n. AG19769114 del 14/12/2016 di Euro 135,66; n. AH02220676 del 08/02/2017 di Euro 135,66; n. AH05828814 del 06/04/2017 di Euro 135,66;
- b) lo storno e/o rimborso degli importi, di cui alla fattura AG3193144 del 02/03/2016, di Euro 1.289,40 a titolo di "corrispettivo per il recesso" e di Euro 901,67 a titolo di "disattivazione Piano Zero prima del 24 mese";
- c) Le spese legali per Euro 1.500,00.

## 2. La posizione dell'operatore

In merito alla ricostruzione dei fatti e alle richieste dell'istante, Vodafone, con memoria del 04.09.2017, eccepisce la regolarità delle fatture emesse dopo gennaio 2016 in quanto l'utente, in data 28.01.2016, ha revocato la precedente disdetta del gennaio 2016, accettando di mantenere attive le utenze aventi vincolo contrattuale e confermando invece la disattivazione delle utenze non soggette ad alcun vincolo. Copia della registrazione vocale della suddetta revoca della disdetta viene allegata alla memoria. L'operatore ha evidenziato di aver successivamente disattivato le utenze in questione a seguito dell'ulteriore disdetta inviata dall'utente a giugno 2016.

## 3. Motivazione della decisione

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



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)

- a) La richiesta a) di storno e/o rimborso degli importi delle fatture emesse successivamente alla disdetta deve essere parzialmente accolta.

Si premette che, in osservanza dell'art. 1, co 3, della legge n. 40/2007 per cui: "I contratti per adesione stipulati con operatori di telefonia ...devono prevedere la facoltà del contraente di recedere dal contratto...e non possono imporre un obbligo di preavviso superiori a trenta giorni", secondo l'orientamento costante dell'Agcom "devono essere considerate illegittime le fatture emesse dall'operatore successivamente al recesso regolarmente esercitato dall'utente, il quale ha diritto alla regolarizzazione della propria posizione" (Delibera Agcom 103/10/ CIR; conformi Delibere Agcom 137/10/ CIR; 140/10/ CIR; 24/11/ CIR; 75/11/ CIR). In linea con l'Agcom, questo stesso Corecom ha previsto che "l'operatore è tenuto a recepire il recesso entro il termine legislativamente previsto di 30 giorni dal ricevimento della comunicazione di recesso. Ogni fattura emessa successivamente a tale momento è illegittima e deve essere annullata" (Determinazione Corecom Emilia-Romagna n. 6/2012).

Nel caso in questione, dalla registrazione vocale prodotta dall'operatore è risultato che l'utente, in data 28.01.2016 – e dunque successivamente alla raccomandata di disdetta totale del contratto Codice cliente 7.1596463 ricevuta da Vodafone il 22.01.2016-, ha telefonicamente manifestato all'operatore la volontà – rispetto alla quale non risulta essere stato posto alcun limite temporale - di mantenere attive le utenze aventi vincolo contrattuale, confermando invece la disattivazione delle utenze non soggette ad alcun vincolo. La volontà di disattivazione totale delle linee Vodafone relativa al codice cliente in questione, risulta essere stata comunicata dall'utente a Vodafone in seguito, con fax del 08.06.2016, come da memoria dell'operatore stesso. Non rileva la richiesta di disabilitazione con fax del 11.02.2016, prodotta dall'utente su cui non vi è alcuna replica dell'operatore, in quanto inviata ad un numero (800423131) che, da verifica, è risultato non corrispondere all'operatore Vodafone. Pertanto, per quanto riguarda le utenze aventi vincolo contrattuale, sono da considerarsi illegittime le fatture emesse successivamente al 22 febbraio 2016, termine di 30 giorni entro cui doveva essere recepita la disdetta ricevuta il 22.01.2016; per quanto riguarda le ulteriori utenze, sono



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)

da considerarsi illegittime le fatture emesse successivamente il 08/07/2016, termine di 30 giorni entro il quale doveva essere recepita la disdetta totale ricevuta il 08/06/2016. Relativamente al contratto Codice cliente 7.1596463 intestato all'istante, si dispone dunque lo storno e/o rimborso delle fatture relative ad utenze aventi vincoli contrattuali emesse successivamente al 22.02.2016 nonché delle ulteriori fatture emesse successivamente al 08/07/2016.

- b) La domanda b) di parziale storno e/o rimborso della fattura n. AG3193144 del 2 marzo 2016 deve essere parzialmente accolta.

Dalla comunicazione del 28.01.2016, dedotta in memoria dall'operatore stesso, con cui l'utente ha precisato a quest'ultimo di mantenere attive le utenze con vincolo contrattuale confermando la precedente disdetta del 22.01.2016 per le sole utenze non aventi vincoli contrattuali, consegue, anzitutto, che non è da ritenersi dovuto l'addebito dell'importo di Euro 901,67 a titolo di *"disattivazione Piano Zero prima del 24 mese"* di cui alla fattura n. AG3193144 del 2 marzo 2016.

In secondo luogo, il *"corrispettivo per il recesso o risoluzione anticipata"* di cui alla fattura medesima, è da ritenersi dovuto solo per le utenze aventi vincolo contrattuale, risultando l'utente receduto solo da queste ultime. Occorre, altresì, richiamare, in merito, l'interpretazione della sopra richiamata legge n. 40/2017, seguita dall' Agcom nei propri provvedimenti e confermata dal giudice amministrativo, per cui i costi che l'operatore può richiedere in sede di recesso anticipato sono soltanto quelli strettamente connessi alle attività necessarie alla lavorazione del recesso, secondo principi economici di causalità e pertinenza e, ai sensi della delibera AGCOM n. 96/07/CONS sono pubblicati, previa verifica dell'Autorità, sui siti web degli operatori di comunicazioni elettroniche. Nel caso de quo, per quanto riguarda il *"corrispettivo per il recesso o risoluzione anticipata"* di cui alla fattura n. AG3193144 del 2 marzo 2016, sono quindi da considerarsi illegittimi e dunque da stornarsi e/o rimborsarsi, nel caso in cui risultino addebitati, gli importi riferiti alle utenze aventi vincoli contrattuali (risultanti attive a seguito della revoca della disdetta del 28.01.2016) nonché per le ulteriori utenze



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)

- ossia per quelle con vincolo contrattuale che risultano invece disdettate -, gli importi che non rientrino nei costi di disattivazione legittimamente applicati dall'operatore ai sensi della delibera AGCOM 96/07/CONS.

- c) Per quanto concerne le spese di procedura, appare equo liquidare in favore della parte istante, ai sensi dell'articolo 19, comma 6, del Regolamento adottato con delibera n. 173/07/CONS del 19 aprile 2007, l'importo di euro 100,00, considerato che la stessa ha presentato istanza di conciliazione presso il Corecom e, tramite il legale cui ha conferito delega, ha presenziato personalmente in sede di udienza.

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 dell'utente nei confronti della società Vodafone Italia X per le motivazioni di cui in premessa.
2. La società Vodafone Italia X è tenuta nei confronti della parte istante, relativamente al contratto Codice cliente 7.1596463 intestato a quest'ultima, oltre al pagamento della somma di Euro 100 (cento) per le spese di procedura, allo storno e/o rimborso, con eventuale maggiorazione degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza:
  - I. delle fatture relative alle utenze aventi vincoli contrattuali emesse a far data dal 22/02/2016 nonché delle ulteriori fatture emesse a far data dal 08/07/2016;
  - II. dell'importo di Euro 901,67 (novecentouno/67) previsto a titolo di "disattivazione Piano Zero prima del 24 mese", nella fattura AG3193144 del 2 marzo 2016 nonché dell'importo, previsto nella fattura medesima a titolo di "recesso o risoluzione anticipata", che risulti riferito alle



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)

utenze con vincolo contrattuale e/o che risulti eccedente rispetto ai costi di disattivazione legittimamente applicati dall'operatore.

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 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)