

Protocollo: vedi *segnatura.XML*

TITOLO	2015.1.10.4.1
	2016.1.10.21.348
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 CONTROVERSA XXX / VODAFONE ITALIA X



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

e-mail [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 n. 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 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;

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;



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

e-mail [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.2018.1308);

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

CONSIDERATO QUANTO SEGUE

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

L'istante ha contestato spese e fatturazioni non giustificate da parte della società Vodafone Italia X (di seguito Vodafone).

In particolare, nell'istanza introduttiva del procedimento, l'istante ha dichiarato quanto segue nei riguardi della posizione:

- che nel luglio 2014, tramite agenzia autorizzata disdettava delle sim card concordando un nuovo contratto per importo di Euro 970,00 oltre IVA, formalizzato in data 21.07.2014;
- che seguiva conferma della disdetta con lettera del 29.08.2014;
- che l'agenzia riferiva di aver provveduto alla disattivazione delle utenze;
- che le fatture emesse da Vodafone hanno importi diversi rispetto a quelli concordati e quindi errati;
- che in data 05.09.2014, a fronte di contestazione, l'agenzia riepilogava all'istante le condizioni contrattuali;
- con raccomandata in data 05.12.2014 l'istante scriveva all'operatore dichiarando che avrebbe pagato solo le cifre non contestate.

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

- a) lo storno ed emissione di note di credito per le fatture n. AF06778565, n. AF09906025, n. AF13061621, n. AF15048430 e n. AF16239507.



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

e-mail [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

La società Vodafone, nella propria memoria, ha sostenuto la legittimità del proprio operato in merito e specifica quanto segue:

- che le fatture oggetto di doglienza contengono traffico;
- che l'istante ha omesso integralmente il pagamento delle fatture contestate;
- che la mancata disattivazione delle utenze xxxx714 e xxxx681 non è imputabile a Vodafone;
- che le uniche fatture che possono essere prese in esame sono quelle degli ultimi 6 mesi come da Determina 49/15/DIT;
- che le fatture non sono state reclamate nei termini contrattuali di 45 giorni.

Si oppone al riconoscimento di indennizzi.

Sotto il profilo amministrativo rileva che l'utente ha attualmente un insoluto di Euro 4.515,08.

## 3. Motivazione della decisione

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

L'istante rappresenta che a fronte della promessa di un nuovo contratto a costi minori, l'agente Vodafone si impegnava alla disdetta delle utenze sul precedente contratto. La circostanza è pacifica e non contestata dall'operatore, il quale, peraltro, sostiene che la disattivazione di almeno 2 utenze non sia a lui imputabile. L'istante da inizio alle proprie rimostranze già in data 05.09.2014 (quindi ancora prima dell'emissione del primo ciclo di fatturazione), tramite e-mail inviate all'agente e nelle quali rappresenta che il nuovo contratto non si è ancora attivato e che il precedente è troppo oneroso per lui. Sul punto va fin d'ora chiarito che è pacifico che l'agente rappresentasse l'operatore e pertanto che fosse tenuto a risolvere le problematiche sottese, come del resto l'operatore è tenuto a rispondere di quanto promesso dall'agente e non mantenuto (sul punto: Cass. Sez. II, n. 15743 del 13/08/2004). In relazione al contratto va evidenziato che l'istante produce una mail del 10.07.2014 (prima della stipula del contratto), nel quale riepilogava la proposta contrattuale: per le utenze mobili l'applicazione del piano Ram Zero Relax Plus con canone mensile di Euro 52,00 (utenza xxxx784) e del piano Ram Zero Maxi



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

e-mail [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)

Plus a Euro 42,00 mese (utenze xxxx174, xxxx788, xxxx946, xxxx025) e per un totale di Euro 470,00 a fattura e per le utenze fisse un totale di Euro 250,00 al mese, quindi Euro 500,00 a fattura, come peraltro rappresentato dall'istante e per un totale di Euro 970,00 a bimestre. In data 26.11.2014 l'istante reclama la prima fattura di Euro 3.519,84 e l'agente si giustifica spiegando che la fattura contiene Euro 1.000,00 di penali che, effettivamente e come rileva l'istante, anche aggiunte al canone bimestrale promesso di Euro 970,00, non portano al quantum della fattura contestata. Con mail del 28.11.2014 l'agente spiega che, in realtà, nel contratto vi sono altri numeri che danno luogo a fatturazione e che devono essere disattivati. In data 05.12.2014 l'istante invia formale reclamo a Vodafone nel quale riepiloga l'offerta che gli era stata proposta e le poste che ha corrisposto in eccesso e non concordate. Fermo quindi il fatto che sul punto l'operatore non ha mai risposto ai reclami e non ha dedotto con precisione l'applicazione delle effettive condizioni contrattuali applicate e che l'istante, al contrario, ha provato quanto rappresentato nelle proprie rimostranze, deve essere accolto lo storno delle fatture contestate per la parte eccedente Euro 970,00 mensili concordati con l'agente Vodafone.

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 stornare il quantum eccedente Euro 970,00 dalle fatture n. ri AF06778565, AF09906025, AF13061621, AF15048430, AF16239507.
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.



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

e-mail [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

e-mail [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)