

Protocollo: vedi *segnatura.XML*

TITOLO	2015.1.10.4
	2016.1.10.20.322
LEGISLATURA	X

Il giorno 18 ottobre 2018 si è riunito nella sede di Viale Aldo Moro n. 44 il Corecom dell'Emilia-Romagna con la partecipazione dei componenti:

STEFANO CUPPI	Presidente
ALFONSO UMBERTO CALABRESE	Vice Presidente
STEFANO CAVEDAGNA	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*";

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 cfr. Agcom 124/17/CIR;

Vista la Delibera Corecom Abruzzo n. 59/15;

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 dell'Autorità per le garanzie nelle Comunicazioni, dal Presidente della Regione Emilia Romagna, dalla Presidente del Comitato regionale per comunicazioni Emilia - Romagna"



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

Visti gli atti del procedimento;

Viste la relazione e la proposta di decisione della Responsabile del Servizio dr.ssa Rita Filippini (NP.2018.2348);

Udita l'illustrazione svolta nella seduta del 18 ottobre 2018;

CONSIDERATO QUANTO SEGUE

1. La posizione dell'istante

L'istante ha lamentato la sospensione del servizio e fatturazioni non giustificate nei confronti della società Vodafone italia X che per brevità, nel prosieguo del presente atto, viene denominata Vodafone. In particolare, nell'istanza introduttiva del procedimento e nel corso del procedimento, l'istante ha dichiarato quanto segue:

- di avere attivato nel mese di giugno 2010 un contratto per 2 SIM voce con cellulare (335XXX779, 339XXX734) + 1 SIM dati con chiavetta (349XXX478);
- il 20/07/2012 rinnova i 2 piani voce (solo SIM senza cellulare);
- nel settembre 2013 parte istante migra con le 2 SIM voce ad altro operatore ed attiva con Vodafone una seconda SIM dati con chiavetta (347XXX361);
- il 25/10/2013 perviene fattura recante euro 203,33 di penali per le 2 SIM voce (2x83,33 + IVA al 22%);
- il 22/11/2013 parte istante invia raccomandata di disdetta della prima SIM dati;
- il 27/12/2013 perviene fattura relativa ai soli piani dati (comprensiva del costo relativo anche alla SIM già disdetta)
- il 10/07/2014 parte istante blocca il RID poiché continuano a pervenire le fatture relative a 2 piani dati;
- il 21/09/2014 Vodafone disattiva la SIM dati rimasta attiva con perdita della numerazione;
- nonostante solleciti e reclami per la riattivazione della SIM dati, la situazione non si risolve e continuano ad essere addebitate penali.



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) Rimborso delle penali di euro 203,44 imputate sulla fattura AD15558047;
- b) Rimborso dei pagamenti effettuati sulla SIM dati 349XXX478 successivamente alla disdetta;
- c) Storno dell'insoluto;
- d) Indennizzo per la perdita del numero 347XXX361;
- e) Indennizzo per la mancata risposta al reclamo;
- f) Rimborso spese procedura.

2. La posizione dell'operatore

L'operatore Vodafone, con memoria Prot. AL/2016/36436 rileva l'infondatezza della richiesta di rimborso delle penali applicate per la conclusione anticipata dei contratti in essere delle 2 SIM voce in quanto lo stesso istante asserisce di avere rinnovato i piani tariffari relativi a dette SIM nel 2012. Parte istante non ha quindi rispettato i 24 mesi di vincolo contrattuale previsti. Per quanto attiene la prosecuzione della fatturazione relativa alla SIM dati 349XXX478 che parte istante asserisce aver disdetto il 22/11/2013, l'operatore rileva che la disdetta è stata inviata ad un indirizzo diverso da quello indicato nelle condizioni generali di contratto. La richiesta è stata successivamente inoltrata al servizio clienti nel mese di agosto 2014 e immediatamente lavorata da Vodafone che non ha più fatturato i costi in relazione a detta chiavetta a partire dalla fattura del 15 ottobre 2014. Per quanto attiene la richiesta di indennizzo per la perdita della numerazione 347XXX361, secondo l'operatore tale perdita è imputabile alla stessa parte istante che si è resa inadempiente per 3 fatture consecutive e ciò ha legittimato Vodafone alla disattivazione. L'operatore rileva inoltre che parte istante asserisce di avere inviato un reclamo il 6 maggio 2014 ma non deposita alcuna prova del suo invio; per quanto riguarda invece i reclami successivi, di cui viene fornita prova, Vodafone ha risposto per facta concludentia, provvedendo ad interrompere la fatturazione relativa alle SIM che parte istante voleva cessare.



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

L'operatore precisa infine che l'utente è disattivo e presenta un insoluto di euro 442,71 e respinge ogni pretesa dello stesso.

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.

- a) Per quanto attiene alla richiesta sub a) di rimborso delle penali di euro 203,44, la stessa viene accolta. Come noto la disciplina di cui all'art. 1 comma 3 della L. 40/2017 (c.d. "Legge Bersani") secondo la quale l'esercizio del diritto di recesso dai contratti di telefonia deve poter essere esercitato in qualsiasi momento senza l'applicazione di spese non giustificate da parte dell'operatore, non si applica ai casi in cui il contratto abbia ad oggetto un'offerta promozionale per la cui fruizione le parti accettano un periodo minimo di vigenza del contratto. In questi casi, infatti, fermo restando il diritto dell'utente di recedere in qualsiasi momento dal contratto, si ritiene legittimo l'eventuale vincolo economico (ad esempio la restituzione degli sconti promozionali) posto dall'operatore qualora il cliente receda prima che sia decorso il periodo minimo. Sulla questione si è espresso anche il giudice amministrativo [cfr. sentenza n. 1442/2010 del Consiglio di Stato] evidenziando che in tali casi un eventuale recesso anticipato senza costi altererebbe l'equilibrio contrattuale a sfavore dell'operatore il quale fa affidamento proprio sulla durata pattuita del rapporto contrattuale per coprire i costi sostenuti e realizzare il corrispettivo che gli è dovuto in ragione della prestazione offerta. Nel caso di specie, per ammissione della stessa parte istante, il diritto di recesso è stato esercitato nel 2013 per due utenze che erano state oggetto di rinnovo contrattuale nel 2012. L'operatore include in memoria una tabella da cui risulta che per l'offerta Vodafone Partita IVA SMART EASY (ovvero quella fatturata a parte istante per le 2 SIM voce) esistono dei corrispettivi da pagare in caso di disattivazione o di cambio piano prima dei 24 mesi. Tuttavia incombe sull'operatore l'onere probatorio della circostanza di aver computato i costi di cui alla propria fatturazione conformemente al contratto sottoscritto tra le parti (cfr. Agcom 124/17/CIR) mentre, nel caso di cui trattasi, Vodafone non ha dato evidenza alcuna in relazione a quali siano state le condizioni



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

economiche accettate dall'utente limitandosi, come sopra riportato, ad un mero copia/incolla di generiche condizioni contrattuali (che peraltro evidenziano importi diversi a quelli applicati nel caso in esame). La richiesta di rimborso di parte istante viene quindi accolta.

- b) Per quanto attiene alla richiesta sub b) di rimborso dei pagamenti effettuati sulla SIM dati 349XXX478 successivamente alla disdetta, la stessa viene accolta. L'eccezione formulata dal gestore sulla irregolarità della disdetta stessa, in quanto inviata alla sede legale, non può essere accolta in quanto trova applicazione il principio di cui all'art. 1336 del Codice Civile; in tal senso anche la giurisprudenza sostiene che *"L'atto unilaterale recettizio, i cui effetti si producono ai sensi e per gli effetti dell'art. 1334 del Codice Civile, nel momento in cui il destinatario ne ha conoscenza, si reputa conosciuto quando, avuto riguardo alle previste modalità della sua comunicazione, spedizione, consegna, possa ritenersi che il destinatario medesimo ne abbia potuto avere conoscenza o ne abbia potuto avere cognizione, usando la normale diligenza, ricadendo su di lui, in presenza di tali condizioni, l'onere di dimostrare di essersi trovato, senza sua colpa, nell'impossibilità di averne notizia"* (cfr Cassazione Civile Sez II n° 20784/2006) Nel caso di specie la modalità di trasmissione della disdetta, tramite raccomandata AR, indirizzata erroneamente alla sede legale del gestore, anziché presso l'indirizzo indicato nelle condizioni generali di contratto, nonché la ricezione della stessa, come si evince dall'avviso di ricevimento prodotto dall'istante, costituiscono elementi atti ad escludere l'impossibilità di quest'ultimo di averne avuto notizia e contribuiscono a rafforzare la presunzione di avvenuta conoscenza della disdetta (cfr. Corecom Abruzzo delibera n. 59/15) . Pertanto, in ragione del fatto che Vodafone ha ricevuto la disdetta in data 29 novembre 2013, avrebbe dovuto provvedere alla chiusura del contratto di cui all'utenza 349XXX478 nei trenta giorni successivi ovvero entro il 29 dicembre 2013. Da ciò ne deriva che parte istante ha diritto al rimborso di quanto pagato per l'utenza 349XXX478 relativamente alle fatture emesse successivamente alla data del 29/12/2013, tenuto conto che parte istante documenta di aver inviato, unitamente alla disdetta, la chiavetta e la sim 349xxx478, che pertanto non potevano più essere utilizzate.



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

- c) Per quanto attiene la richiesta sub c) di storno delle fatture, la stessa viene parzialmente accolta. Le fatture insolute, comunicate dall'operatore, sono le seguenti: AE08932865, AE11924161 e AE14133609. Tenuto conto di quanto disposto al punto precedente si dispone lo storno dalle fatture in argomento delle somme addebitate a qualsiasi titolo per la numerazione 349XXX478 (comprese le penali addebitate causa mancato pagamento relativo alla medesima utenza per le fatture successive alla disdetta del 29/12/2013).
- d) Per quanto attiene la richiesta sub d) di indennizzo per la perdita del numero 347XXX361, la stessa viene accolta. Parte istante in relazione ai numeri oggetto di contestazione ha instaurato una procedura di urgenza GU5 per la riattivazione. Il gestore, in data 17/11/2014, a seguito della richiesta di invio di memorie da parte del servizio Corecom, ha comunicato che tutte le utenze oggetto di contestazione, tra cui la 347XXX361, erano state disattivate nel 2011. Nella memoria del presente procedimento, la medesima utenza viene dichiarata disattiva (e successivamente persa) a seguito del mancato pagamento di 3 fatture consecutive, l'ultima delle quali risulta essere emessa il 15/10/2014. Dalla contraddittorietà delle affermazioni del gestore, unitamente al fatto che non risulta provato che lo stesso abbia inviato a parte istante il prescritto preavviso di sospensione di cui all'art. 5 del Regolamento, deriva il riconoscimento di un indennizzo per la perdita della numerazione ai sensi del combinato disposto degli artt. 9 e 12 comma 2 del Regolamento Indennizzi. Considerato che dalle fatture si rileva che tale utenza è stata attiva dal 02/08/2013 al 06/10/2014 l'indennizzo viene calcolato in euro 400,00 (quattrocento): euro 100,00 x 1 anno x 4 (utenza affari).
- e) Per quanto riguarda la richiesta di indennizzo per la mancata risposta al reclamo di cui al punto e), la stessa viene respinta. In atti non esiste prova dell'invio di un reclamo il 06/5/2014 e le successive comunicazioni dirette a Vodafone prodotte in atti da parte istante sono relative al rinvio della richiesta di disattivazione del numero 349XXX478 e non si possono pertanto ritenere reclami. La richiesta viene quindi respinta.
- f) Per quanto concerne le spese di procedura di cui alla richiesta punto f) , appare equo liquidare in favore della parte istante, ai sensi dell'articolo 19, comma 6, 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

Regolamento adottato con delibera n. 173/07/CONS, del 19 aprile 2007, l'importo di euro 100,00 (cento/00) considerato che la stessa ha presentato istanza di conciliazione presso il Corecom e 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 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, il seguente importo, maggiorato degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza:
 - I. euro 400,00 (quattrocento) a titolo di indennizzo per la perdita della numerazione 347XXX361;
3. La Società Vodafone Italia X è tenuta a rimborsare a parte istante le penali di disattivazione imputate sulla fattura AD15558047;
4. La Società Vodafone Italia X è tenuta a rimborsare a parte istante gli importi per l'utenza 349XXX478 relativi alle fatture emesse successivamente alla data del 29/12/2013;
5. La Società Vodafone Italia X è tenuta stornare dalle fatture insolute AE08932865, AE11924161 e AE14133609 le somme addebitate a qualsiasi titolo per la numerazione 349XXX478 (comprese le penali addebitate causa mancato pagamento relativo alla medesima utenza per le fatture successive alla disdetta del 29/12/2013).
6. La società Vodafone Italia SPA 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. 051 527.7628

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

WEB 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

Il Presidente
Stefano Cuppi



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