

Protocollo: vedi *segnatura.XML*

TITOLO	2015.1.10.4.1
	2016.1.10.21.61
LEGISLATURA	X

Il giorno 13 marzo 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. 051 527.6390

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*";

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 del Corecom Emilia-Romagna n. 3/10 e n. 6/12;

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 regionale per le Comunicazioni sottoscritta in data 28 dicembre 2017 dal Presidente della Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, dal Presidente delle 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

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)

Viste la relazione e la proposta di decisione della Responsabile del Servizio dr.ssa Rita Filippini (NP.2018.521);

Udita l'illustrazione svolta nella seduta del 13 marzo 2018;

CONSIDERATO QUANTO SEGUE

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

L'istante, titolare di un'utenza privata fornita dall'operatore Vodafone Italia X (di seguito Vodafone), in data 29.07.2010 inviava raccomandata a/r di disdetta del contratto.

In particolare nell'istanza introduttiva del procedimento l'istante ha dichiarato quanto segue:

- che solo nel corso del 2015 si è accorto che, nonostante la disdetta, l'operatore aveva continuato ad effettuare addebiti sulla propria carta di credito relativamente a servizi di cui a contratto oggetto della precedente disdetta e che pertanto in data 11.05.2015 inviava una nuova raccomandata contenente nuova richiesta di recesso, con allegata copia della lettera del 29.07.2010, mai evasa;
- che a causa della mancata lavorazione della disdetta, l'operatore ha conseguito pagamenti non dovuti per Euro 2.390,97.

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

- a) storno integrale della posizione debitoria e ritiro pratica di recupero credito;
- b) rimborso della somma di Euro 2.390,97 poiché relativa al pagamento di canoni non dovuti;
- c) indennizzo per la mancata lavorazione della disdetta;
- d) indennizzo per la mancata risposta a reclamo del 11.05.2015;
- e) rimborso spese di procedura per Euro 150,00.

## **2. La posizione degli operatori**

L'operatore Vodafone contestando integralmente quanto dedotto da parte istante, specifica quanto segue.

La disdetta inviata dal signor Marchi il 29.07.2010 non risulta essere validamente esperita, non avendo lo stesso debitamente indicato le specifiche utenze che intendeva disattivare. Discorso



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

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)

analogo va applicato alla disdetta pervenuta nel maggio 2015 e specifica che nel lasso di tempo intercorso tra le due missive non è pervenuto alcun reclamo in merito agli asseriti illegittimi addebiti e questo dovrà eventualmente essere valutato come un concorso di colpa del creditore. L'operatore specifica inoltre che, come previsto dalla Determina 49/15/DIT, devono essere tenute in considerazione solamente le fatture relative agli ultimi sei mesi dalla data di presentazione del reclamo e che l'istante non ha mai contestato alcuna fattura in precedenza. Da un punto di vista amministrativo e contabile l'istante presenta un attuale insoluto pari ad Euro 175,65.

### **3. Motivazione della decisione**

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante devono essere parzialmente accolte, per le ragioni di seguito precisate.

A) Le domande di cui ai punti a), b) e c) vengono trattate congiuntamente e sono da rigettare. Relativamente alle domande a) e b), vanno operate alcune premesse:

- in primo luogo occorre sottolineare come il contenuto della lettera a/r di recesso ricevuta dall'operatore il 4.08.2010 appaia chiaro ed inequivoco: l'utente chiede la disdetta immediata del contratto in essere, identificando sia le proprie generalità anagrafiche sia il codice cliente legato al contratto. La difesa dell'operatore adduce come motivo della mancata evasione della disdetta il fatto che non siano precisamente indicate le singole utenze da disattivare, ma dal tenore della lettera appare evidente che la richiesta di recesso interessa ogni servizio e/o utenza collegata al contratto di cui al codice cliente riportato. Secondo costante giurisprudenza della presente Autorità *"l'operatore è tenuto a recepire il recesso esercitato dall'utente entro il termine legislativamente previsto in 30 giorni. Deve perciò essere riconosciuto il diritto dell'utente allo storno e/o rimborso di tutte le fatture riferite al periodo successivo a tale termine"* (delibera Corecom Emilia-Romagna n. 6/12) e *"secondo l'art. 7 co. 5 della delibera AGCOM n. 79/03/CSP, l'operatore non può pretendere alcuna prestazione a corrispettivo di servizi non richiesti. È pertanto indebita la fatturazione concernente un periodo successivo al decorso del termine di preavviso per il recesso"* (delibera Corecom Emilia-Romagna n. 3/10). Nel caso di specie è dunque evidente che il comportamento dell'operatore è stato inottemperante della richiesta di recesso validamente pervenuta a mezzo raccomandata in data 4.08.2010;



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

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)

- dall'altro lato va evidenziato che l'utente ha sporto reclamo solo 5 anni dopo gli addebiti continuati e senza mai contestare le fatture, che non ha prodotto in atti, in quanto ha prodotto solo gli addebiti sulla carta di credito. Come noto, l'utente ha 45 giorni di tempo per contestare le fatture (oppure gli addebiti), come da condizioni generali di contratto.

A fronte di quanto sopra rilevato e, dunque, dell'assenza di prova da parte dell'operatore in ordine alle motivazioni del mancato recepimento della disdetta avente contenuto chiaro ed inequivoco, nonché della mancata contestazione delle fatture nei termini da parte dell'istante e della presentazione di un reclamo a distanza di cinque anni, si ritiene di procedere in via equitativa ai sensi del punto III.5.2. della delibera 276/13/CONS, individuando una responsabilità congiunta dei soggetti interessati dal presente procedimento e riconoscendo in favore dell'istante il diritto allo storno dell'insoluto, al ritiro della pratica di recupero del relativo credito e al rimborso del 50% della somma richiesta a titolo di canoni non dovuti, cioè di Euro 1.195,48. La domanda c) di indennizzo per la mancata lavorazione della richiesta di recesso viene invece respinta, in quanto il regolamento indennizzi non prevede l'indennizzo richiesto.

B) La domanda di cui sub d) viene accolta.

Al reclamo inviato a mezzo lettera raccomandata ricevuta il 15.05.2015 l'operatore Vodafone non ha mai dato esito. Ai sensi dell'art. 11 del Regolamento Indennizzi di cui all'allegato A alla delibera n. 73/11/CONS l'operatore è tenuto a corrispondere un indennizzo pari ad Euro 1,00 *pro die* per ogni giorno di ritardo. Nel caso di specie si dovrà computare un indennizzo fino al 27.01.2016, data dell'udienza di conciliazione, per complessivi 256 giorni, ai quali vanno sottratti i 45 giorni di termine concesso all'operatore per la risposta a reclamo, così per totali 211 giorni ed euro 211,00.

C) La domanda di cui sub e) viene accolta nel merito e riformulata nel *quantum*. Per quanto concerne le spese di procedura viene liquidato in favore della parte istante, l'importo di Euro 100,00 (cento,00/).

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;



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

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)

DELIBERA QUANTO SEGUE

1. Accoglie parzialmente le domande del signor XXX nei confronti di 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 ad Euro 100,00 (cento/00) per spese di procedura, i seguenti importi maggiorati degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza:
  - I. Euro 1.195,48 (millecentonovantacinque/48) a titolo di rimborso di canoni non dovuti, per le motivazioni di cui al capo A);
  - II. Euro 211,00 (duecentoundici/00) per mancata risposta a reclamo, per le motivazioni di cui al capo B).
3. La società Vodafone Italia X, inoltre, è tenuta a stornare l'insoluto e a ritirare la pratica di recupero del relativo credito.
4. 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.



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

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)

*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

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)