

Protocollo: vedi *segnatura.XML*

TITOLO	2015.1.10.4.1
	2015.1.10.21.612
LEGISLATURA	X

Il giorno 16 gennaio 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 E XXX / VODAFONE ITALIA X



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

e-mail 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";

Viste le delibere Agcom n. 179/03/CSP, n. 20/08/CIR; n. 276/13/CONS;

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

e-mail corecom@regione.emilia-romagna.it - PEC corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it

WEB www.assemblea.emr.it/corecom

Viste la relazione e la proposta di decisione della Responsabile del Servizio dr.ssa Rita Filippini (NP.2018.77);

Udita l'illustrazione svolta nella seduta del 16 gennaio 2018;

CONSIDERATO QUANTO SEGUE

1. La posizione dell'istante

L'istante ha contestato la mancata o parziale fornitura del servizio, l'applicazione di spese/fatturazione non giustificate e l'applicazione di costi per recesso relativamente ai servizi forniti da parte della società Vodafone Italia X (di seguito Vodafone).

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

- di avere ricevuto, in data 30.01.2015, una proposta Vodafone Business 2015 tramite agente Vodafone, che prevedeva l'attivazione di una linea fissa (voce/Adsl) presso l'abitazione del legale rappresentante della società istante, in via XXX a Cavriago e una linea fissa (voce/Adsl) presso lo studio di architettura in via XXX a Reggio Emilia, nonché di una linea mobile (Zero Mobile New);
- in data 10.12.2015 a tale contratto è subentrata la società XXX;
- di avere ricevuto dal gestore, successivamente, una fattura per Euro 218,55 nella quale veniva addebitato il costo di una tariffa diversa – Zero Maxi New – al posto di quella concordata Zero Mini New, e un ulteriore importo di Euro 141,60 (oltre IVA) per costi di recesso, nonostante l'agente avesse assicurato che nessun costo sarebbe stato applicato con il subentro;
- nonostante il fatto che l'importo di Euro 141,60 (oltre IVA), a seguito della segnalazione dell'istante, sia stato stornato nella fattura n. AF080042824, è pervenuta una richiesta di recupero del credito.

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

- di essere subentrata quale titolare del contratto alla società XXX in data 10.12.2015;



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

e-mail corecom@regione.emilia-romagna.it - PEC corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it

WEB www.assemblea.emr.it/corecom

- che la linea fissa è stata installata in via XXX a Cavriago solo in data 13.03.2015 con immediati problemi di connessione e quella in via XXX a Reggio Emilia non è mai stata installata, producendo gravi disagi all'attività;
- in particolare lamenta di non aver potuto ordinare il materiale pubblicitario per oltre due mesi e di aver subito disagi nell'utilizzo del POS;
- questi ritardi l'hanno portata a scegliere il passaggio ad altro operatore, inviando richiesta di recesso dal contratto in data 28.04.2015;
- di avere ricevuto, nonostante il recesso comunicato, altre fatture dall'operatore;
- di avere inviato nuovamente, in data 12.06.2015, nuova raccomandata di recesso, evidenziando che la tariffa applicata era errata: Zero Maxi New al posto di quella concordata Zero Mini New.

In base a tali premesse, gli istanti hanno richiesto:

- a) chiusura di ogni rapporto contrattuale con l'operatore senza costi;
- b) chiusura della pratica di recupero del credito senza costi;
- c) storno integrale degli insoluti;
- d) l'indennizzo per mancata attivazione della linea in via XXX a Reggio Emilia dal 10.02.2015 al 28.04.2015;
- e) l'indennizzo per malfunzionamento della linea Adsl in via XXX a Cavriago dal 10.02.2015 al 28.04.2015;
- f) l'indennizzo per la mancata risposta ai reclami;
- g) l'indennizzo per i disagi subiti, errate informazioni, tempo impiegato per disbrigo controversia e ogni altro disagio dovuto a causa del comportamento scorretto ai sensi della carta servizi e della normativa a tutela del consumatore.

2. La posizione dell'operatore

La società Vodafone, nella propria memoria, ha sostenuto la legittimità del proprio operato. Nel merito segnala che la controversia nell'istanza UG presentata recava come oggetto esclusivamente il numero mobile XXX379, chiedendo conseguentemente l'inammissibilità per la parte di istanza relativa alle numerazioni fisse (voce e Adsl).



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

e-mail corecom@regione.emilia-romagna.it - PEC corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it

WEB www.assemblea.emr.it/corecom

Rileva inoltre che l'utenza mobile ha effettuato traffico evidenziato in fattura, che allega, e che il link n. 3803200 è stato regolarmente attivato.

Alla luce di quanto esposto evidenzia che risultano aperti gli importi di Euro 218,55 in capo a XXX e di Euro 265,46 in capo a XXX.

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.

Ai fini della definizione della controversia, giova innanzitutto ricordare che la situazione proposta deve essere interpretata alla luce dell'articolo III.1.2 delle Linee Guide di cui alla delibera Agcom n. 276/2013/CONS, che statuisce: *“si deve necessariamente verificare che l'oggetto della richiesta di definizione sia lo stesso già sottoposto al tentativo di conciliazione, il che non deve significare che le istanze presentate in sede conciliativa e in sede di definizione debbano essere identiche, ma che la questione in discussione sia la medesima”*. Nel caso di specie, l'oggetto della controversia è il numero mobile e non le numerazioni fisse indicate solo nel formulario GU14, che sono pertanto da escludere.

Si rileva inoltre un errore nelle dichiarazioni dell'istante: nella descrizione dei fatti gli istanti individuano la data del subentro nel giorno 10.12.2015, invece dalle risultanze istruttorie risulta essere il 10.02.2015.

A) La domanda a) è da rigettare. La richiesta esula dal disposto dell'art. 19 comma 4 della delibera 173/07/CONS, richiedendo un obbligo di fare e quindi non può essere accolta.

B) Le domande b) e c) sono trattate congiuntamente e da accogliere parzialmente. In merito quindi alla numerazione mobile il costante orientamento espresso dall'Autorità in materia (ex multis Agcom delibera n. 20/08/CIR) è il seguente: *“Gli utenti hanno diritto all'attivazione dell'offerta descritta al momento della conclusione del contratto, ovvero, ove le condizioni promesse non fossero quelle effettivamente offerte, al recesso senza penali, nonché, in ogni caso, alla restituzione della eventuale differenza tra gli importi addebitati e quelli risultanti dall'applicazione delle condizioni pattuite. Gli utenti, infatti, hanno diritto ad essere informati in modo chiaro, esatto e completo delle specifiche tecniche ed economiche dei servizi, nonché delle relative modalità di fornitura, anche ai sensi dell'art. 4 della delibera n. 179/03/CSP e del codice*



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

e-mail corecom@regione.emilia-romagna.it - PEC corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it

WEB www.assemblea.emr.it/corecom

delle comunicazioni elettroniche, poiché solo in questa maniera è effettivamente tutelato il loro diritto di scelta e la conseguente possibilità di orientarsi verso una diversa offerta commerciale”.

In tal senso si rileva che l'istante lamenta l'applicazione di una tariffa – Zero Maxi New – al posto della tariffa concordata Zero Mini New, ma che dalle risultanze istruttorie allegate dallo stesso istante, nella proposta di contratto è barrata l'attivazione del piano Zero Maxi New, come correttamente fatturato. Pertanto la richiesta di storno degli importi non può trovare accoglimento.

Per quanto concerne il recesso, si rileva che è stato ricevuto in data 16.06.2015, come da unico cedolino di ricevimento leggibile allegato.

Si rileva che l'operatore allega due fatture da cui si evince traffico per la linea mobile per i periodi dal 12.02.2015 al 02.04.2015 e dal 03.04.2015 al 01.06.2015, ma nulla dice sul punto relativo al fatto che l'istante abbia ricevuto altre fatture successivamente alla disdetta, per cui deve reputarsi vero quanto sostenuto dall'istante, il quale è tenuto alla mera deduzione dei fatti.

Secondo un principio che ha trovato espressa sanzione nell' art. 1, comma 3, della legge n. 40/2007 (nonché nelle delibere dedicate alle procedure di trasferimento delle utenze tra operatori), l'utente ha diritto di recedere dal contratto secondo le previsioni contrattuali e normative, con il solo obbligo di preavviso di 30 giorni. Perciò in caso di esercizio del diritto di recesso/disdetta l'operatore deve attivarsi per rendere effettivo il recesso nel rispetto delle tempistiche stabilite dalle Condizioni contrattuali e dalla citata normativa. Ne consegue che in caso di ritardo nella lavorazione del recesso, in capo all'utente sorge il diritto di recesso e va inoltre riconosciuto all'utente il rimborso ovvero lo storno dei canoni corrisposti per i servizi attivi sull'utenza successivamente al 16.07.2015, data oltre la quale la medesima utenza avrebbe dovuto essere disattivata dal gestore, come da richiesta del cliente, con ritiro della eventuale pratica di recupero del credito da parte dell'operatore.

C) Le domande d) e) e f) sono trattate congiuntamente e sono da rigettare. Per quanto concerne l'attivazione dei servizi di linea fissa e i relativi reclami, infatti, non essendo le numerazioni state oggetto di tentativo di conciliazione non possono essere trattate in questa sede.



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

e-mail corecom@regione.emilia-romagna.it - PEC corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it

WEB www.assemblea.emr.it/corecom

D) La domanda g) è da rigettare. Non risulta accoglibile la richiesta di liquidazione di un indennizzo per il disagio subito, posto che quest'ultima è del tutto generica e non corrispondente ad alcuna delle fattispecie indennizzabili ai sensi del Regolamento indennizzi.

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 e 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 in favore dell'istante, gli importi dei canoni corrisposti per i servizi attivi sull'utenza mobile successivamente al 16.07.2015, con ritiro della eventuale pratica di recupero del credito da parte dell'operatore per le motivazioni di cui al capo B);
3. La società Vodafone Italia X è tenuta, altresì, a comunicare a questo Ufficio l'avvenuto adempimento alla presente determina 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.



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

e-mail corecom@regione.emilia-romagna.it - PEC corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it

WEB www.assemblea.emr.it/corecom

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

WEB www.assemblea.emr.it/corecom