

Protocollo: vedi *segnatura.XML*

TITOLO	2016.1.10.21.335
--------	------------------

**OGGETTO: DEFINIZIONE CONTROVERSIA XXX / VODAFONE ITALIA X**

La Responsabile del Servizio

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 Agcom n. 117/10/CIR;



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.6370 - 527.7664 - Fax 051 527 5059

e-mail [definizionecontroversietlc@regione.emilia-romagna.it](mailto:definizionecontroversietlc@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)

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;

CONSIDERATO QUANTO SEGUE

### **La posizione dell'istante**

L'istante ha lamentato l'emissione di costi per recesso da parte della società Vodafone Italia X (di seguito Vodafone). In particolare, nell'istanza introduttiva del procedimento, l'istante ha dichiarato quanto segue:

- che sono state imposte dall'operatore Euro 1.008,26 di penali per corrispettivo recesso anticipato;
- che durante la conciliazione l'operatore ha cercato di imputare tale cifra a rate residue;
- che i costi non sono scorporati in fattura come da normativa e che non si riesce a dedurre il calcolo dell'importo;
- che tale importo non si riferisce alle rate residue in quanto come da fattura i due cellulari iPhone 5 sono costati Euro 319,00 ivato, l'uno con anticipo di 169,00 Euro e la corresponsione di 30 rate mensili da 5 Euro, l'altro 10 Euro bimestre;

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

- a) il rimborso di Euro 1.008,26 pagate con carta di credito;
- b) l'indennizzo per mancata risposta al reclamo del 28.12.2014 pari ad Euro 300,00;
- c) l'indennizzo per spese legali pari ad Euro 100,00;

Nelle integrazioni evidenzia che:



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.6370 - 527.7664 - Fax 051 527 5059

e-mail [definizionecontroversietlc@regione.emilia-romagna.it](mailto:definizionecontroversietlc@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)

- la fattura n. AE05223033 del 15.04.2014 è contestata in quanto contenente costi per penali a seguito di cambio gestore;
- che risulta evidente che i costi contestati si riferiscono a penali in quanto essendo la rata mensile di Euro 5,00, i 504,13 Euro addebitati di penale ad ogni utenza corrisponderebbero ad altri 100 mesi aggiuntivi alle rate già pagate;
- che non si è usufruito di nessuna promozione in quanto le tariffe applicate corrispondevano a quelle applicate dagli altri gestori di quel tempo.

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

L'operatore convenuto conferma la correttezza dell'operato gestionale e eccepisce la carenza assoluta di prove a sostegno dell'effettiva responsabilità della scrivente. In particolare, evidenzia l'infondatezza delle richieste avanzate da parte ricorrente in quanto la scrivente ha operato nel pieno rispetto delle condizioni contrattuali ed evidenzia che il ricorrente ad aprile 2014, prima del decorso termine dei 24 mesi, ha effettuato la migrazione verso altro operatore, come da schermate che allega.

Pertanto, evidenzia che il corrispettivo per recesso anticipato è stato richiesto per compensare le offerte e le promozioni attivate a favore dell'istante e sostenibili dal gestore solo quando il rapporto contrattuale sia garantito per almeno 24 mesi. A ciò aggiunge che sono parte integrante del contratto due Iphone5 il cui costo complessivo è pari ad Euro 826,44, correttamente addebitato nella fattura AE05223033.

Nel merito eccepisce, relativamente alla richiesta di indennizzo, che in base all'art 19 comma 4 della delibera n. 173/11/Cons, deriva l'inaammissibilità di ogni richiesta avanzata a titolo di indennizzo mancando una qualsiasi imputazione ad una specifica norma del contratto, della carta servizi nonché delle delibere Agcom, come invece richiesto dalla delibera n. 173/07/Cons. Sotto il profilo amministrativo e contabile rileva che l'istante è disattivo e che non risulta insoluto.

## **2. Motivazione della decisione**



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.6370 - 527.7664 - Fax 051 527 5059

e-mail [definizionecontroversietlc@regione.emilia-romagna.it](mailto:definizionecontroversietlc@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)

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

A. La domanda a) relativa alla richiesta di rimborso di Euro 1.008,26 pagate con carta di credito, deve essere rigettata. Preliminarmente si osserva che la fattura del 15.04.2014 non è stata correttamente contestata nei termini, in quanto il reclamo avanzato dall'utente è stato inviato in data 28.12.2014, quindi oltre i 45 giorni contrattualmente previsti per la contestazione delle fatture. La fattura, peraltro, riporta tale dizione "*corrisp. recesso anticipato tel*", sia sul frontespizio che nel dettaglio costi, che induce a pensare che il corrispettivo sia relativo alle rate residue degli apparati, che sono dovute, in quanto gli apparati sono in possesso e proprietà dell'istante. Inoltre, come risulta dalle schermate depositate da Vodafone e non contestate dalla parte, l'utente ha effettuato il recesso anticipato in data 03.04.2014 (a fronte del vincolo contrattuale di 24 mesi a decorrere dal 30.11.2012, come riportare sempre dalle schermate Vodafone, anche questo fatto non contestate dallo stesso). Le penali pertanto erano dovute e la domanda deve quindi essere respinta.

B. La domanda b) relativa alla richiesta di indennizzo per mancata risposta al reclamo del 28.12.2014 pari ad Euro 300,00, deve essere accolta. La lettera che l'utente dà prova di avere spedito non indica specificatamente il numero della fattura contestata ma con l'invio del fax in data 28.12.2014, con oggetto penali, numeri telefonici e numero di codice cliente, l'operatore era in condizioni di capire l'esistenza di un problema con quel cliente. Vodafone però non ha dato riscontro. Pertanto, essendo il reclamo del 28.12.2014 e aggiungendo 45 giorni dovuti all'operatore per il riscontro, il dies a quo per l'indennizzo si sposta al 11.02.2015. Tenuto conto che l'udienza di conciliazione si è tenuta in data 21.04.2016 così per oltre 300 giorni e per l'indennizzo massimo di Euro 300,00, in applicazione dell'art. 11 comma 1 del regolamento indennizzi.

C. la domanda c) relativa alla richiesta di indennizzo per spese legali pari ad Euro 100,00, viene accolta in quanto presente ad entrambe le udienze presso codesto Corecom.



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.6370 - 527.7664 - Fax 051 527 5059

e-mail [definizionecontroversietlc@regione.emilia-romagna.it](mailto:definizionecontroversietlc@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)

Per questi motivi, attestata la regolarità amministrativa del presente atto;

DETERMINA 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 ad Euro 100,00 (cento/00) per le spese di procedura, i seguenti importi, maggiorati degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza:
  - Euro 300,00 (trecento/00) a titolo di indennizzo per mancata risposta al reclamo 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.

La presente determina è notificata alle parti e pubblicata sul sito web del Corecom e dell'Autorità.

Firmato digitalmente

La Responsabile del Servizio

Dott.ssa Rita Filippini



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.6370 - 527.7664 - Fax 051 527 5059

e-mail [definizionecontroversietlc@regione.emilia-romagna.it](mailto:definizionecontroversietlc@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)