

Protocollo: vedi segnatura.XML

TITOLO	2015.1.10.4
	2014.1.10.21.282
LEGISLATURA	X

Il giorno 13/02/2017 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. 051 527.7628

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 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 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 lo *"Accordo quadro tra l'Autorità per le garanzie nelle Comunicazioni, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome"*, sottoscritto in data 4 dicembre 2008;

Vista la *"Convenzione per l'esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni"*, sottoscritta tra l'Autorità per le garanzie nelle Comunicazioni e il Comitato regionale per le Comunicazioni Emilia-Romagna in data 10 luglio 2009, e in particolare l'art. 4, c. 1, lett. e);

Visti gli atti del procedimento;

Viste la relazione e la proposta di decisione della Responsabile del Servizio dr.ssa Rita Filippini (NP.2017.352);

Udita l'illustrazione svolta nella seduta del 13 febbraio 2017;



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

CONSIDERATO QUANTO SEGUE

1. La posizione dell'istante

L'istante ha lamentato il mancato rispetto delle condizioni contrattuali, la sospensione della linea e l'addebito delle fatture nonostante il recesso nei confronti della società VODAFONE ITALIA X. In particolare, nell'istanza introduttiva del procedimento e nel corso dell'audizione, l'istante ha dichiarato quanto segue:

- a Maggio 2012, mediante l'agenzia "Revolution Now", veniva sottoscritto contratto rete unica con Vodafone;
- sin da subito venivano addebitate fatture con importi diversi da quelli pattuiti;
- si chiedevano chiarimenti all'Agente di riferimento, ma non venivano fornite risposte;
- nel periodo estivo veniva staccata la linea internet e cellulari e si rimaneva completamente isolati;
- si cercavano chiarimenti da parte di Vodafone mediante altre agenzie, ma non veniva fornita nessuna spiegazione;
- nel 2013 veniva inviata con raccomandata la disdetta, ma per tutto il 2013 e 2014 continuavano ad arrivare fatture.

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

- a) storno totale di tutte le fatture emesse da Vodafone;
- b) risarcimento di euro 2000,00 (duemila/00).

2. La posizione dell'operatore

Vodafone eccepisce la genericità delle domande e contesta che da parte dell'istante non viene indicata nessuna voce o importo che ritiene non dovuto. Pertanto, chiede il rigetto delle richieste e precisa che la prima richiesta di recesso non era conforme poiché mancava timbro e firma del referente. Successivamente, con la richiesta di giugno 2013, il recesso violava il vincolo di durata contrattuale dal momento che veniva chiesto prima dei 24 mesi e, di conseguenza, si addebitavano i costi di recesso anticipato.



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

3. Motivazione della decisione

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

- a) La richiesta a) viene accolta parzialmente. Nella documentazione in atti manca la proposta contrattuale sottoscritta e, dunque, non è possibile desumere se l'operatore abbia rispettato le condizioni contrattuali e se, di conseguenza, le fatture addebitate siano regolari. La documentazione in atti non permette di valutare correttamente i fatti poiché non risultano reclami riguardo al periodo di sospensione lamentato e non si riesce a definire il periodo esatto. Dalle fatture allegate da Vodafone, che si riferiscono al periodo di giugno 2013 in poi, emerge che per alcune numerazioni è stato chiesto il recesso e, di conseguenza, visto il vincolo contrattuale dei 24 mesi, sono stati addebitati i costi di recesso anticipato. Dall'istruttoria si evidenzia un ritardo nella lavorazione della richiesta del primo recesso, che Vodafone motiva dichiarando che non era conforme poiché mancava la firma e il timbro del referente. Dalla documentazione in atti, tuttavia, emerge che la richiesta di recesso inviata con raccomandata il 13.03.2013 risulta regolarmente sottoscritta. Dunque, riconoscendo la validità di tale richiesta di recesso e tenendo conto del periodo di un mese per la lavorazione della stessa, si ritiene di stornare/rimborsare i canoni addebitati all'istante successivamente al 13 aprile 2013 per le 49 numerazioni oggetto di disdetta.
- b) La domanda b) è da rigettare. In particolare, la richiesta di risarcimento danni esula dal contenuto vincolato del provvedimento di definizione della controversia che, ai sensi dell'art. 19, comma 4, del Regolamento, "...può condannare l'operatore ad effettuare rimborsi di somme risultate non dovute o al pagamento di indennizzi nei casi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, nonché nei casi individuati dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità".

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



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

1. Accoglie parzialmente l'istanza di CISE X nei confronti della società Vodafone Italia X per le motivazioni di cui in premessa.
2. La società Vodafone Italia X è tenuta a stornare/rimborsare in favore dell'istante i costi addebitati successivamente al 13 Aprile 2013 per le 49 utenze oggetto di recesso.
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.

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. 051 527.7628

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

WEB www.assemblea.emr.it/corecom