

Protocollo: vedi *segnatura.XML*

Titolo	2015.1.10.4
	2016.1.10.21.28
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 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";

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 delle Regione Emilia Romagna, dalla Presidente del Comitato regionale per comunicazioni Emilia - Romagna”

Visti gli atti del procedimento;



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

Viste la relazione e la proposta di decisione della Responsabile del Servizio dr.ssa Rita Filippini (NP.2018.79);

Udita l'illustrazione svolta nella seduta 16 gennaio 2018;

CONSIDERATO QUANTO SEGUE

1. La posizione dell'istante

L'istante ha lamentato fatturazioni non giustificate e ripetute sospensioni del servizio nei confronti della società Vodafone Italia X che per brevità nel prosieguo del presente atto verrà denominata Vodafone. In particolare, nell'istanza introduttiva del procedimento e nel corso dell'audizione, l'istante ha dichiarato quanto segue:

- nell'anno 2014 ha sottoscritto telefonicamente con Vodafone il contratto "Partita Iva Relax Basic" che comprendeva un costo fisso mensile per il traffico telefonico del proprio studio legale: fissa XXXXXXX311 e mobile XXXXXXX795 ed Internet illimitato su entrambe;
- all'atto della sottoscrizione del contratto non veniva esplicitato all'istante che per le chiamate in partenza dall'estero sarebbe stato addebitato un importo giornaliero di euro 30,00 anche nel caso di trasferimento di chiamata su un altro numero italiano ed indipendentemente dal traffico telefonico generato;
- nel mese di agosto 2014 l'istante si recava all'estero per motivi di lavoro premurandosi di attivare il trasferimento di chiamata verso l'utenza telefonica di un collaboratore;
- nel mese di settembre perveniva fattura AE11849418 emessa il 27/08/2014, di ammontare pari ad euro 429,49. La parte istante ritenendola sproporzionata rispetto al traffico effettuato provvedeva al pagamento parziale pari ad euro 250,00;
- parte istante il 12/09/2014 inviava un primo reclamo a Vodafone;
- Vodafone provvedeva con nota di credito del 22/10/2014 ad effettuare uno storno parziale (per euro 48,84) dell'insoluto relativo alla fattura oggetto di contestazione,



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

storno peraltro riferibile al canone della Vodafone Relax Adsl che nulla aveva a che fare con il traffico telefonico dall'estero;

- a fronte di tale storno parziale la parte istante avanzava ulteriore reclamo telefonico a Vodafone a seguito del quale un operatore qualche giorno dopo comunicava telefonicamente che la pratica era stata archiviata in quanto si trattava di un credito inesistente;
- da quel momento la linea telefonica dello studio legale è stata interrotta ed era impossibile anche ogni comunicazione in entrata ed in uscita a mezzo fax e a mezzo PEC;
- in data 22/01/2015 successivamente al pagamento di una bolletta telefonica, il servizio di telefonia fissa dello studio legale veniva nuovamente sospeso;
- la parte istante inviava reclami il 23/01/2015 ed il 27/01/2015;
- in data 23/04/2015 Vodafone inviava comunicazione all'istante in cui richiamando l'importo precedentemente stornato di euro 48,84 chiedeva il pagamento di un importo di euro 130,65;
- in data 06/05/2015 la parte istante inviava ulteriore reclamo a Vodafone evidenziando che, per espressa comunicazione telefonica di Vodafone stesso, il credito originariamente vantato risultava essere estinto a seguito di accertamenti sul traffico telefonico;
- in data 15/06/2015 Vodafone forniva riscontro al reclamo del 06/05/2015 confermando quanto già comunicato in precedenza ed informando che non avrebbe tenuto conto di nuove segnalazioni aventi ad oggetto la medesima tematica;
- Vodafone ha inoltre attivato sia sulla linea fissa che su quella mobile intestata all'istante il blocco delle chiamate all'estero nonostante il contratto originariamente stipulato le prevedesse come comprese nel canone fisso da corrispondere mensilmente;



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 data 17/06/2015, per evitare ulteriori gravi disservizi la parte istante provvedeva al pagamento dell'importo di euro 130,65 richiesti da Vodafone ;
- in data 26/06/2015 la parte istante inviava reclamo per sospensione della linea telefonica per 15 gg;
- in data 07/07/2015 la parte istante inviava reclamo per ulteriore disservizio di 15 gg;
- in data 28/07/2015 la parte istante inviava a Vodafone nota di richiesta di chiarimenti in merito alla fattura AF9069037 del 27/06/2015;
- in data 27/08/2015 veniva notificata a parte istante una nota di credito da parte di Vodafone a fronte del disservizio subito per 5 giorni consecutivi in cui veniva specificato lo storno della predetta fattura AF9069037 del 27/06/2015 a titolo di rimborso per il disagio occorso;
- in data 18/09/2015 la parte istante riceveva una richiesta di pagamento della medesima fattura AF9069037 del 27/06/2015 da parte di una Agenzia Vodafone, la quale comunicava successivamente di non essere a conoscenza dell'avvenuto storno della fattura di cui trattasi;
- nonostante quanto descritto al punto precedente la linea veniva nuovamente sospesa per 5 giorni.

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

- a) un indennizzo pari ad euro 3.000,00 per il blocco del servizio di telefonia e internet (30 giorni lavorativi);
- b) un indennizzo in misura simbolica commisurato al danno arrecato alla propria attività professionale, nonché al decoro e all'onore della propria figura.

2. La posizione dell'operatore

Nella memoria l'operatore Vodafone afferma:



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

- di aver correttamente applicato i piani tariffari previsti dall'abbonamento sottoscritto e che comunque gli stessi sono presenti su ogni singola fattura emessa nonché consultabili sul sito Internet di Vodafone;
- di aver riscontrato i reclami della parte istante inviando diverse proposte transattive nonché la comunicazione dell'attivazione dello sconto del 100% del canone per 2 mesi;
- la genericità delle richieste avanzate da parte istante per l'ottenimento di indennizzo;

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 la richiesta di indennizzo per il blocco del servizio di telefonia e internet, si rileva che sulla base di quanto dichiarato da parte istante, documentato da numerosi reclami e non confutato dall'operatore nella propria memoria, i giorni di sospensione dal servizio sono quantificabili in 30. L'indennizzo, ai sensi del combinato disposto degli artt. 3 comma 1 e 12 comma 2 del "Regolamento indennizzi ", in relazione al periodo indicato dalla parte istante e non oggetto di replica da parte dell'operatore , viene così calcolato: euro 15,00 x 30 x 2 (servizio voce e internet) e determinato in euro 900,00 (novecento).
- b) Per quanto attiene la richiesta di un indennizzo in misura simbolica commisurato al danno arrecato alla propria attività professionale, nonché al decoro e all'onore della propria figura, la stessa non può essere accolta in quanto trattasi di richiesta che esula dalle competenze del Corecom così come definite dall'art. 19 comma 4 del "Regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti" approvato con delibera AGCOM n. 173/07/CONS

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. 051 527.7628

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

WEB www.assemblea.emr.it/corecom

DELIBERA QUANTO SEGUE

1. Accoglie parzialmente l'istanza dell'Avv. Mavilla 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, il seguente importo, maggiorato degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza:
 - I. euro 900,00 (novecento/00) a titolo di indennizzo per la sospensione del servizio (euro 15/die x 30 x 2 – servizio voce ed internet -);
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