



Servizio Comunicazione e Assistenza al Co.Re.Com.

**PROCESSI VERBALI DELLE RIUNIONI
DEL COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI**

DELIBERAZIONE N. 1 del 17 gennaio 2017

OGGETTO N.3	Definizione della controversia XXXXX contro Vodafone Italia XX
--------------------	--

	Pres.	Ass.
Presidente: Marco Mazzoni	X	
Membro: Maria Mazzoli	X	
Membro: Stefania Severi	X	

Presidente: Marco Mazzoni

Estensore: Beatrice Cairoli

Il Verbalizzante: Monica Cappelli



Definizione della controversia XXXXX contro Vodafone Italia XX

(GU14 N. XX/2016)

IL CORECOM DELLA REGIONE UMBRIA

nella riunione del 17 gennaio 2016,

VISTA la legge 14 novembre 1995, n. 481 *“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 *“Istituzione dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e norme sui sistemi delle Telecomunicazioni e radiotelevisivo”* e, in particolare, l’art. 1, comma 6, lett. a), n. 14 e il comma 13 dello stesso art. 1;

VISTO il decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259, recante *“Codice delle comunicazioni elettroniche”*;

VISTE la legge regionale 11 gennaio 2000 n. 3 recante *“Norme in materia di comunicazione e di emittenza radiotelevisiva locale e istituzione del Comitato regionale per le comunicazioni”* e la legge regionale 29 dicembre 2014, n. 28, recante *“Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (Co.Re.Com.). Ulteriori modificazioni alla legge regionale 11 gennaio 2000 n.3”*;

VISTA la deliberazione del Co.Re.Com. Dell’Umbria n. 7 dell’11 giugno 2015, concernente l’approvazione del *“Regolamento interno e codice etico del Comitato regionale per le comunicazioni (Co.Re.Com.)”*, di cui all’articolo 9 della l.r. n. 28/2015;

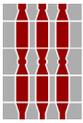
VISTO l’Accordo quadro sottoscritto il 4 dicembre 2008 tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, la Conferenza delle Regioni e delle Province Autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee Legislative delle Regioni e delle Province Autonome;

VISTA la Convenzione per l’esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni di cui all’articolo 3 dell’Accordo quadro tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e il Comitato regionale per le comunicazioni Umbria, sottoscritta il 16 dicembre 2009;

VISTA la Delibera dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni n. 173/07/CONS e successive modificazioni e integrazioni recante *“Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti”* (di seguito Regolamento);

VISTA la Delibera dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni n.276/13/CONS recante *“Approvazione delle linee guida relative all’attribuzione delle deleghe ai Co.Re.Com in materia di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche”*;

VISTA la Delibera dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni n. 179/03/CSP recante *“Approvazione della direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di*



Servizio Comunicazione e Assistenza al Co.Re.Com.

telecomunicazioni ai sensi dell'art. 1, comma 6, lettera b), numero 2, della L. 31 luglio 1997, n. 249”;

VISTA la Delibera n. 73/11/CONS recante “*Approvazione del regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori ed individuazione delle fattispecie di indennizzo automatico ai sensi dell'articolo 2, comma 12, lett. g) della legge 14 novembre 1995 n.481*” (di seguito Regolamento Indennizzi);

VISTA l'istanza e la documentazione alla medesima allegata del 19 febbraio 2016 (prot. n. XX/16), con la quale XXX residente in XXXXXX, ha chiesto l'intervento del Comitato regionale per le comunicazioni dell'Umbria (di seguito CORECOM) per la definizione della controversia in essere con l'operatore Vodafone Italia XX;

VISTI gli atti del procedimento inerente l'espletato tentativo obbligatorio di conciliazione;

VISTI gli atti del presente procedimento;

VISTA la relazione del responsabile del procedimento;

VISTA la proposta del Dirigente;

UDITA la relazione del Consigliere Delegato;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante, in relazione all'utenza privata XXXXX nei propri scritti rappresenta, in sintesi, quanto segue:

- a) in data 28/05/2012 inviava disdetta dal contratto di abbonamento per i servizi telefonici e adsl; in data 12/06/2012 restituiva la Vodafone Station e la Internet Key;
- b) Vodafone non gestiva il recesso e continuava ad addebitare il canone in carta di credito;
- c) a maggio 2014 inviava una nuova richiesta ma gli addebiti continuavano fino ad aprile 2015, quando l'operatore provvedeva alla disattivazione senza oneri del contratto.

Sulla base di tali premesse, l'istante ha chiesto:

- I) restituzione di tutte le somme illegittimamente addebitate da giugno 2012 ad aprile 2015 per un totale di €1107,40 oltre interessi;
- II) indennizzo di cui all'articolo 8 del Regolamento indennizzi;
- III) tutti gli indennizzi spettanti ai sensi della delibera 73/11/CONS;
- IV) spese di procedura.

2. La posizione dell'operatore

L'operatore nei propri scritti difensivi in sintesi rappresenta quanto segue:



Servizio Comunicazione e Assistenza al Co.Re.Com.

- a) non sono emerse anomalie nella gestione della pratica, Vodafone ha agito nel pieno rispetto delle disposizioni legislative e contrattuali;
 - b) l'operatore ha offerto all'istante ampie e soddisfacenti soluzioni transattive, sempre rifiutate.
- Sulla base di detta rappresentazione, l'operatore chiede il rigetto dell'istanza.

Nella memorie di replica l'istante precisa che l'offerta formulata dall'operatore in data 28/04/2015 non può reputarsi soddisfacente considerato che è inferiore alle somme che sono state illegittimamente addebitate all'istante.

3. Risultanze istruttorie e motivi della decisione

Le richieste avanzate da parte istante meritano parziale accoglimento, nei limiti e nei termini di seguito precisati.

L'istante ha dichiarato che, in data 28/05/2012, formulava richiesta di recesso dal contratto di abbonamento concluso nel 2008 con Vodafone. Tale richiesta è stata confermata dallo stesso operatore nella nota del 24 aprile 2015. A sostegno di quanto asserito, poi, il Sig. XXX ha depositato in atti la ricevuta del 12/06/2012, relativa alla restituzione all'operatore della Vodafone Station e della Internet key.

Quanto asserito ed allegato dall'istante induce a ritenere provato l'effettivo invio della richiesta di recesso dal contratto in data 28/05/2012, con la conseguenza che la fatturazione successiva al recesso è da ritenersi priva di causa per mancanza di corrispettività degli importi fatturati. Tanto varrebbe anche nel caso in cui, successivamente alla disdetta, l'operatore avesse continuato ad erogare il servizio; in tal senso, infatti, dispone l'articolo 8 dell'All. A) alla delibera Agcom n. 519/15/CONS, il cui comma 2 stabilisce che "in caso di disdetta o di esercizio del diritto di recesso da parte dell'utente, l'operatore non può addebitare all'utente alcun corrispettivo per le prestazioni erogate a decorrere dal termine del contratto ovvero dalla data di efficacia del recesso e, qualora non riesca tecnicamente ad impedirne l'addebito, provvede tempestivamente a stornare o a rimborsare quanto addebitato".

Da quanto precede, deriva il diritto dell'istante allo storno/rimborso delle somme addebitate successivamente al 27/06/2012, tenuto conto dei 30 giorni di cui l'operatore dispone per la gestione del recesso.

Le richieste di indennizzo non possono essere accolte per le motivazioni di seguito specificate. Per quanto attiene alla richiesta di indennizzo per attivazione di servizio non richiesto, l'Autorità ha espresso il proprio orientamento in merito alla non equiparabilità tra l'ipotesi di fatturazioni successive alla disdetta e "indennizzo per attivazione di servizi o profili tariffari non richiesti", come previsti dall'articolo 8 della del. Agcom n. 73/11/CONS. Quest'ultima fattispecie, invero, si



Servizio Comunicazione e Assistenza al Co.Re.Com.

riferisce all'ipotesi in cui l'operatore provvede ad attivare un servizio in assenza di una richiesta del cliente e mira a tutelare la libertà di scelta del consumatore rispetto all'utilizzo dei servizi a pagamento (cfr. delibere nn. 43/14/CIR, 84/14/CIR e 104/14/CIR).

Invero, attesa la diversità delle due fattispecie (attivazione di servizi non richiesti/fatturazione successiva alla disdetta contrattuale), non può darsi luogo alla applicazione analogica dell'articolo 8 del citato Regolamento per la fattispecie di continuata illegittima fatturazione, atteso che l'eventuale disagio patito dall'istante per la proseguita ricezione di indebite fatturazioni, non risultando oggettivamente apprezzabile, non può essere ricondotto nell'alveo degli oggettivi disagi indennizzabili in favore degli utenti di servizi di comunicazioni elettroniche (sia pur con applicazione analogica, ai sensi dell'art. 12 del citato Regolamento, delle fattispecie tipizzate), bensì, per il suo profilo strettamente soggettivo, risulta attratto dall'ambito del danno, il cui risarcimento, come noto, è materia di competenza dell'Autorità Giudiziaria e non dell'Autorità (AGCOM 18/16/CIR).

Per quanto, quindi, concerne la generica richiesta di indennizzi di cui al punto III), non si ravvisa nella fattispecie in esame la ricorrenza di alcuna delle ipotesi contemplate dal Regolamento indennizzi, con conseguente non accoglibilità della domanda.

Poiché le somme riconosciute da questa Autorità devono soddisfare, ai sensi dell'art. 84 del codice delle comunicazioni elettroniche, il requisito dell'equità e, quindi, devono tenere indenne l'istante dal decorso del tempo necessario alla definizione della procedura di risoluzione della controversia, le somme come sopra determinate devono essere maggiorate dell'importo corrispondente agli interessi legali da calcolarsi dalla data di presentazione dell'istanza di definizione fino al saldo effettivo.

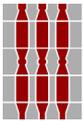
Infine, per quanto riguarda le spese di procedura, tenuto conto che l'istante ha partecipato al procedimento con l'assistenza di un legale, appare equo liquidare in favore del medesimo, ai sensi dell'articolo 19, comma 6, del Regolamento, l'importo di euro 150,00.

Udita la relazione

DELIBERA

in parziale accoglimento dell'istanza presentata da XXXX residente in XXXXXX, per i motivi sopra indicati,

A) l'operatore Vodafone Italia XX, in persona del legale rappresentante pro-tempore, è tenuto a: **-stornare/rimborsare** all'istante gli importi addebitati successivamente al 27/06/2012, con obbligo di regolarizzazione della posizione contabile-amministrativa dell'istante e di ritiro della pratica recupero crediti a propria cura e spese.



Servizio Comunicazione e Assistenza al Co.Re.Com.

La somma di cui al punto precedente dovrà essere maggiorata della misura corrispondente all'importo degli interessi legali, calcolati a decorrere dalla data di presentazione della domanda al saldo.

- **versare** all'istante la somma di **€150/00** a titolo di spese di procedura;

B) il rigetto della altre domande.

E' fatta salva la facoltà per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito, come previsto dall'art 19 comma 5 del Regolamento.

L'operatore sopraindicato è tenuto ad effettuare i suddetti pagamenti e a comunicare a questo CO.RE.COM l'avvenuto adempimento della presente deliberazione entro il termine di sessanta giorni dalla notifica della medesima.

Il presente provvedimento costituisce un ordine dell'Autorità ai sensi e per gli effetti dell'articolo 98, comma 11, del D.Lgs. 1 agosto 2003, n. 259.

Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio, in sede di giurisdizione esclusiva, entro sessanta giorni dalla notifica dello medesimo.

La presente delibera è notificata alle parti e pubblicata sui siti *web* del CO.RE.COM e dell'Autorità (www.agcom.it).

IL PRESIDENTE

IL RELATORE

per attestazione di conformità a quanto deliberato

Il Dirigente

(Avv. Rosalba Iannucci)