

ASSEMBLEA LEGISLATIVA DELLA REGIONE EMILIA-ROMAGNA

Comitato Regionale per le Comunicazioni

DELIBERA N.	12/2016
TITOLO	2015.1.10.4.1
	2014.1.10.21.378
LEGISLATURA	X

Il giorno 24 marzo 2016 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 PATRIZIA COMI

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;

Vista 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 nn. 103/10/CIR, 137/10/CIR; le delibere del Corecom Toscana n. 10/12, Corecom Friuli Venezia Giulia n. 54/12; le determinazioni Corecom Emilia-Romagna nn. 6/12 e 5/15 e la delibera Corecom Emilia-Romagna n. 11/2016;

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;



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

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 Patrizia Comi (NP.2016.728);

Udita l’illustrazione svolta nella seduta del 24 marzo 2016;

CONSIDERATO QUANTO SEGUE

1. La posizione dell’istante

L’istante ha lamentato la prosecuzione della fatturazione a seguito di richiesta di disattivazione nei confronti della società Vodafone Italia X (di seguito Vodafone). In particolare, nell’istanza introduttiva del procedimento e nel corso dell’audizione, l’istante ha dichiarato quanto segue:

- di avere inviato in data 04/05/2011, a mezzo raccomandata AR, a Vodafone la richiesta di disattivazione della linea telefonica X e del link ADSL X;
- di avere continuato a ricevere, nonostante la richiesta di disdetta, le fatture da parte dell’operatore;
- di avere provveduto al pagamento delle fatture per un importo di circa 1.600,00 euro;

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

- a) il rimborso delle fatture pagate successivamente alla richiesta di disattivazione, oltre agli interessi maturandi;
- b) le spese legali.

2. La posizione dell’operatore



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

La società Vodafone, nella propria memoria, ha rilevato che: “l’istante ha effettuato la richiesta di restituzione della somma di € 1.600,00 senza, tuttavia, specificare nel concreto le singole voci contestate e le fatture nelle quali tali asseriti illegittimi addebiti sarebbero stati eseguiti. ... la società Restart X, nel mese di maggio 2011, non ha richiesto la disattivazione del link adsl X e dell’utenza X, come indicato nella ricostruzione dei fatti...Vodafone, pertanto, conferma di aver compiuto quanto di spettanza in relazione alla erogazione dei servizi domandata.”.

3. Motivazione della decisione

Alla luce di quanto emerso nel corso dell’istruttoria, nel merito le domande dell’istante risultano accoglibili per i motivi che seguono.

- a) La domanda a) è da accogliere. In particolare, l’istante ha inviato richiesta di disdetta in data 04/05/2011, che l’operatore ha ricevuto in data 11/05/2011, come da documentazione in atti. L’operatore rileva di non avere provveduto alla disattivazione dei servizi in quanto la richiesta indicava esclusivamente i numeri di riferimento della Vodafone Station e della chiavetta. Tuttavia, dall’istruttoria emerge che la richiesta dell’istante ha ad oggetto la disdetta del contratto relativa alla rete fissa interessata avente come riferimento la Vodafone Station e la chiavetta. Con missiva del 04/03/2014 l’operatore provvedeva alla disattivazione richiesta della rete fissa con link adsl X. Da ciò si evince un ritardo nella lavorazione della disdetta, che sarebbe dovuta intervenire per legge entro 30 giorni dal recepimento da parte dell’operatore e cioè entro l’11/06/2011, considerato che la relativa richiesta è stata ricevuta dall’operatore in data 11/05/2011. Alla luce di ciò, dunque, in forza di un orientamento ormai costante in materia (cfr. delibere Agcom nn. 103/10/CIR, 137/10/CIR; delibere Corecom Toscana n. 10/12, Corecom Friuli Venezia Giulia n. 54/12; determinazioni Corecom Emilia-Romagna nn. 6/12 e 5/15 e delibera Corecom Emilia-Romagna n. 11/2016), si ritiene di riconoscere in favore dell’istante il diritto allo storno e al rimborso delle fatture successive alla scadenza del termine previsto per il recepimento della disdetta e cioè di tutte le fatture successive all’11/06/2011 fino a completamento del ciclo di fatturazione



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

riferito ai servizi oggetto della disdetta. Al riguardo, si precisa che, gli importi relativi allo storno ed al rimborso di cui sopra non possono essere determinati quantitativamente in quanto non risulta prodotto dalle parti un dettaglio completo e preciso delle somme da stornare o rimborsare che, pertanto, non possono che intendersi riferite esclusivamente alle fatture emesse nell'arco temporale indicato sopra.

- b) La domanda b) è da accogliere. In particolare, anche se le spese legali non possono essere considerate spese giustificate in base all'art. 19, comma 6 del Regolamento, attesa la natura gratuita della procedura e la non obbligatorietà dell'assistenza legale, si accoglie tuttavia la richiesta in applicazione del principio di equità e proporzionalità di cui all'art. 19, comma 6 del Regolamento che prevede che l'Autorità tenga conto "del grado di partecipazione e del comportamento assunto dalle parti anche in pendenza del tentativo di conciliazione". Considerata, quindi, la presenza della parte istante sia in fase conciliativa che in fase di definizione della controversia, si ritiene equa la liquidazione per le spese di procedura nella misura di euro 100,00.

Per questi motivi, acquisito il parere preventivo di regolarità amministrativa del presente atto espresso dalla Responsabile del Servizio dr.ssa Patrizia Comi, il Corecom, all'unanimità

DELIBERA QUANTO SEGUE

Accoglie l'istanza di Restart X nei confronti della società Vodafone Italia X per le motivazioni di cui in premessa.

1. La società Vodafone Italia X è tenuta a stornare e/o rimborsare in favore dell'istante gli importi, maggiorati degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza, relativi a tutte le fatture successive alla scadenza del termine di legge previsto per il recepimento della disdetta contrattuale fino a completamento del ciclo di fatturazione riferito ai servizi oggetto della disdetta, per i motivi di cui al capo a).



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

2. La società Vodafone Italia X è tenuta, inoltre, a pagare in favore dell'istante, la somma di euro 100,00 (cento/00) a titolo di spese di procedura, per i motivi di cui al capo b).
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.

Il Segretario
Dott.ssa Patrizia Comi

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