

Protocollo: vedi segnatura XML

Tit. 2014.1.10.21.369

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 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";



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

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

WEB www.assemblea.emr.it/corecom

Vista la delibera n. 179/03/CSP recante *"Approvazione della direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni ai sensi dell'articolo 1, comma 6, lettera b), numero 2, della legge 31 luglio 1997, n. 249"*;

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;

CONSIDERATO QUANTO SEGUE

a) La posizione dell'istante

L'istante ha lamentato il mancato rispetto di quanto pattuito da parte 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:

- nei primi mesi del 2012 veniva sottoscritto contratto con Vodafone per n. 10 Sim mobili;
- nell'aprile 2012, in seguito ad una variazione contrattuale aumentavano i costi addebitati in fattura e non veniva rispettato quanto pattuito. In particolare, in forza della variazione si prevedeva la disattivazione di 6 Sim mai utilizzate, il canone di euro 70,00 a bimestre per tre Sim e per 1 Sim un canone di euro 80,00 a bimestre;
- venivano avanzati innumerevoli reclami al Call Center Vodafone, ma la questione non veniva né chiarita né risolta. Venivano inviate due raccomandate (in data 1.02.2013 e 12.03.2013), ma anche queste rimanevano inevase;
- visto l'inadempimento di Vodafone si decideva di migrare ad altro operatore.

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

- a) rimborso di quanto pagato e non dovuto;



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

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

WEB www.assemblea.emr.it/corecom

- b) storno delle fatture nelle quali vengono addebitati costi per recesso anticipato;
- c) indennizzo per mancata risposta a reclamo;
- d) ritiro della pratica riscossione credito.

b) La posizione dell'operatore

Vodafone contesta le domande dell'istante. In particolare, espone la carenze di prove relative alle asserite promesse dell'agente Vodafone e, precisa, che il piano tariffario applicato ad ogni Sim si evince dalle fatture. La regolarità delle fatture emesse viene comunicata nelle risposte alle raccomandate di reclamo ricevute. Dunque, Vodafone ritiene di aver compiuto quanto di spettanza in relazione all'erogazione dei servizi domandata avendo mantenuto attive e funzionanti le linee.

c) 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) La richiesta sub a) viene rigettata. Dalla documentazione in atti non risulta possibile valutare se l'operatore abbia rispettato le condizioni contrattuali. In particolare, manca la proposta di contratto e, dalle mail scambiate, non vi sono elementi dai quali desumere quanto pattuito con l'agente Vodafone. Nessun documento fa riferimento alla richiesta di disattivazione delle sei Sim, i cui costi vengono regolarmente addebitati in fattura. Alla luce della lacunosa documentazione si ritiene di non avere elementi sufficienti per valutare la richiesta dell'istante che, pertanto, va rigettata.
- b) La richiesta b) viene rigettata. Tenuto conto delle argomentazioni di cui al capo a), del fatto che il contratto, come dichiarato dall'istante, viene sottoscritto nel 2012, nonché che la richiesta di recesso è stata inviata con raccomandata il 28.11.2013, cioè prima dello scadere del vincolo contrattuale di 24 mesi, si ritiene di rigettare l'istanza.
- c) La richiesta c) viene accolta. Ai sensi dell'articolo 8, comma 4, della delibera 179/03/CSP (nonché del successivo articolo 11, comma 2, della medesima delibera), e dalla Carta dei



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

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

WEB www.assemblea.emr.it/corecom

servizi Vodafone, qualora un utente rivolga un reclamo all'operatore, la risposta al reclamo deve essere adeguatamente motivata e fornita entro il termine indicato nel contratto e comunque non superiore a 45 giorni dal ricevimento della richiesta. Dunque, tenendo conto che il primo reclamo formale è stato inviato in data 1.02.2013 e la prima risposta dell'operatore si riceve in data 24.05.2013, decurtando i 45 giorni previsti, si calcola un ritardo di 111 giorni. Pertanto, ai sensi dell'articolo 11, comma 1, del "Regolamento indennizzi" si riconosce un indennizzo da liquidare pari ad euro 111,00 (centoundici/00) calcolato per 1,00 pro die per i giorni di ritardo.

- d) La domanda d) è da rigettare in quanto assorbita nelle argomentazioni di cui ai capi a) e b).

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

DETERMINA QUANTO SEGUE

1. accoglie parzialmente l'istanza di DAR VOCE ONLUS 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, maggiorati degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza:
 - I. 111,00 (centoundici/00) a titolo di indennizzo per la ritardata risposta ai reclami per 111 giorni complessivi;
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.



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

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

WEB www.assemblea.emr.it/corecom

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 Servizio e dell'Autorità.

Firmato digitalmente

La Responsabile del Servizio

Dott.ssa Patrizia Comi



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

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

WEB www.assemblea.emr.it/corecom