

Protocollo: vedi *segnatura.XML*

TITOLO	1.10.21.325
--------	-------------

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";

Vista la delibera AGCOM n. 529/09/CONS;

Viste le delibere Corecom Toscana 1/11 e Corecom Lombardia 6/10;



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

email [definizionecontroversietlc@regione.emilia-romagna.it](mailto:definizionecontroversietlc@regione.emilia-romagna.it) PEC [corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it](mailto:corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it)

WEB [www.assemblea.emr.it/corecom](http://www.assemblea.emr.it/corecom)

Visto l' "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);

Vista gli atti del procedimento;

CONSIDERATO QUANTO SEGUE

### **1. La posizione dell'istante**

L'istante ha lamentato la mancata cessione del contratto dalla impresa individuale GVM alla impresa GVM X – (XXX) da parte della Società Vodafone. In particolare, nell'istanza introduttiva del procedimento e nel corso dell'audizione, l'istante ha dichiarato quanto segue:

- In data 01/01/2013 la ditta individuale "GVM" viene trasformata in "GVM X (XXX)";
- In data 07/02/2013, come suggerito dal servizio clienti, viene formalizzata la cessione del contratto dalla Ditta Individuale alla Società a Responsabilità Limitata compilando la apposita modulistica ed indicando il nuovo conto corrente bancario – intestato alla Società - sul quale addebitare le fatture;
- In data 27/07/2013 l'istante invia raccomandata A.R. al gestore con reclamo formale in quanto il gestore, pur non avendo cambiato l'intestazione del contratto, che risulta sempre in capo alla impresa individuale a cui continuano ad essere intestate le fatture, effettua i prelievi di denaro dal nuovo conto corrente intestato alla Società; ciò comporta l'impossibilità per la Società di registrare e scaricare la fiscalità di competenza.
- In data 16/09/2013 il gestore invia risposta al reclamo comunicando l'impossibilità di accettare il subentro e la variazione anagrafica da impresa individuale a Società in quanto è stata valutata negativamente l'affidabilità creditizia della nuova Partita Iva.



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

email [definizionecontroversietlc@regione.emilia-romagna.it](mailto:definizionecontroversietlc@regione.emilia-romagna.it) PEC [corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it](mailto:corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it)

WEB [www.assemblea.emr.it/corecom](http://www.assemblea.emr.it/corecom)

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

- a) Emissione di note di credito sull'intestazione "GVM di Rossi" per le fatture: AD00759922 per euro 192,72 ; AD3926061 per euro 234,73; AD07085230 per euro 189,92; AD10209457 per euro 196,23; AD13310263 per € 450,48; o in alternativa rimborso di euro 632,04 pari al 50% in quanto non è stato possibile scaricare fiscalmente tale importo;
- b) Riemissione delle fatture menzionate con storno/rimborso di euro 199,99 di penali pagate per la cessazione;
- c) Indennizzo di euro 300 per la mancata risposta al reclamo del 27/07/2013;
- d) Indennizzo di euro 100 per le spese di procedura.

## 2. La posizione dell'operatore

A fronte delle dichiarazioni e richieste di parte istante, l'operatore rileva l'infondatezza della richiesta e replica quanto segue:

- La problematica lamentata nasce a seguito del cambio di ragione sociale della ditta che aveva originariamente sottoscritto il contratto. Il metodo di pagamento prescelto dal cliente era il bollettino postale;
- Il cambio di tipo sociale aveva comportato il passaggio da una ditta individuale (delle cui obbligazioni il titolare risponde con il proprio patrimonio personale) ad una società a responsabilità limitata con capitale ridotto (nella specie il capitale sociale versato e sottoscritto è pari, come risulta dalla visura camerale allegata all'istanza, ad euro XXX);
- Ne momento in cui all'operatore Vodafone è pervenuta la richiesta di cessione del contratto alla nuova Società, anche in considerazione delle modalità di pagamento in essere ha ritenuto di non ravvisare nel nuovo soggetto giuridico quei requisiti di affidabilità economica che le avrebbero consentito di dare un seguito positivo alla richiesta;



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

email [definizionecontroversietlc@regione.emilia-romagna.it](mailto:definizionecontroversietlc@regione.emilia-romagna.it) PEC [corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it](mailto:corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it)

WEB [www.assemblea.emr.it/corecom](http://www.assemblea.emr.it/corecom)

- La valutazione è stata dunque negativa e la fatturazione è proseguita nei confronti dell'originario intestatario del contratto;
- A seguito del reclamo inoltrato dall'istante al servizio clienti in data 17/7/2013, egli veniva ricontattato in data 22/07/2013 e gli veniva comunicato il KO della pratica di subentro e contestualmente si cercava di comunicare che la richiesta poteva essere accolta solo se il cliente avesse adottato un diverso metodo di pagamento (carta di credito); il cliente però riagganciava la telefonata;
- L'utente inviava quindi reclamo scritto in data 27/07/2013 che Vodafone riceveva in data 02/08/2013 cui veniva dato tempestivo riscontro in data 16/09/2013 ribadendo le ragioni del mancato buon fine della richiesta di subentro;
- Vodafone non ha alcun obbligo di accettare il cambio richiesto quando questo possa comportare il rischio di insolvenza del nuovo soggetto giuridico e l'esistenza di un capitale sociale di euro XXX non può determinare, in capo al gestore, alcun affidamento circa la futura solvibilità del cliente;
- Ai sensi dell'art. 7 delle condizioni generali di contratto "Il cliente non potrà trasferire il contratto, né diritti ed obblighi da esso scaturenti, salvo nei casi di subentro autorizzati da Vodafone"; Il gestore, quindi, non ha alcun obbligo contrattuale di consentire la richiesta cessione;
- Viene inoltre rilevato che la domanda di subentro è stata inviata a mezzo fax solo in data 09/02/2013 per cui le fatture che possono essere oggetto di contestazione sono solo quelle emesse successivamente al bimestre nel corso del quale la richiesta è pervenuta.
- Per quanto riguarda l'indennizzo richiesto per la mancata risposta al reclamo, il gestore rileva la tempestività della risposta fornita poichè in data 16/09/2013 riscontrava il reclamo pervenuto il 02/08/2013 nel rispetto del termine di 45 giorni previsto dalle condizioni generali del contratto.

### 3. Motivazione della decisione



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

email [definizionecontroversietlc@regione.emilia-romagna.it](mailto:definizionecontroversietlc@regione.emilia-romagna.it) PEC [corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it](mailto:corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it)

WEB [www.assemblea.emr.it/corecom](http://www.assemblea.emr.it/corecom)

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 di emissione di note di credito nei confronti della Ditta GVM non può trovare accoglimento in quanto trattasi di materia che esula dalle competenze del Corecom così come previste dall'art. 19, comma 4, della delibera 173/07/CONS che, unitamente alle indicazioni fornite dalla delibera AGCOM n. 529/09/CONS delimita e circoscrive il contenuto della pronuncia di definizione vincolato all'esclusiva possibilità per il CORECOM di condannare l'operatore al rimborso (storno) di somme non dovute ed alla liquidazione di indennizzi. Pertanto, in base alla normativa vigente, non rientra tra i poteri del Corecom quello di ordinare il ripristino di prestazioni e/o servizi contrattualmente richiesti dall'utente in quanto diretti ad ottenere un'esecuzione in forma specifica del contratto (peraltro, nel caso di specie, cessato, come da memoria dell'operatore). Parimenti non può essere accolta la richiesta di rimborso dell'importo di € 632,04 che all'istante non è stato possibile scaricare fiscalmente. Premesso infatti che ciò che viene contestato dallo stesso non è né l'entità del credito vantato dall'operatore né l'esigibilità dello stesso ma la quota fiscalmente detraibile, si tratta anche in questo caso di materia che esula dalle competenze del Corecom ai sensi dell'art. 2 comma 3 della delibera 173/07/CONS;
- b) Anche la richiesta di riemissione delle fatture nei confronti del nuovo soggetto giuridico non può trovare accoglimento per le stesse motivazioni espresse al punto precedente relativamente alla incompetenza del Corecom ad ordinare un'esecuzione in forma specifica del contratto. Trova invece accoglimento la richiesta di rimborso dell'importo pagato dall'istante a titolo di recesso. Infatti la contraddittoria condotta del gestore, che da un lato a fronte del reclamo avanzato dall'istante risponde che non è stato possibile procedere con il subentro in quanto è stata valutata negativamente l'affidabilità creditizia della nuova Partita Iva, dall'altro procede all'addebito automatico delle bollette telefoniche con prelievi proprio dal conto corrente afferente il soggetto cui è stato negato il subentro, può configurarsi come "inesatto adempimento della prestazione" da cui deriva la



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

email [definizionecontroversietlc@regione.emilia-romagna.it](mailto:definizionecontroversietlc@regione.emilia-romagna.it) PEC [corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it](mailto:corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it)

WEB [www.assemblea.emr.it/corecom](http://www.assemblea.emr.it/corecom)

legittimazione per l'istante di recedere dal contratto senza oneri (Cfr Corecom Toscana delibera 1/11 ; Corecom Lombardia delibera 6/10). Si dispone quindi il rimborso di euro 200,00 (IVA inclusa) relativi a costi di cessazione addebitati nella fattura AD13310263.

- c) La richiesta di indennizzo non può trovare accoglimento in quanto dalla documentazione prodotta dalle parti ed acquisita agli atti si rileva che a fronte del reclamo inviato per raccomandata A.R. dall'istante il 27 luglio 2013 e ricevuto dall'operatore il 2 agosto 2013, è stata data risposta, che peraltro risulta ricevuta da parte istante, il 16 settembre 2013 e quindi nel rispetto dei 45 giorni previsti dalla normativa.
- d) Per quanto concerne le spese di procedura, appare equo liquidare in favore della parte istante, ai sensi dell'articolo 19, comma 6, del Regolamento adottato con delibera n. 173/07/CONS, del 19 aprile 2007, l'importo di euro 50,00 (cinquanta) considerato che la stessa ha presentato istanza di conciliazione presso il Corecom e ha presenziato personalmente in sede di udienza;

#### DETERMINA QUANTO SEGUE

1. Accoglie parzialmente l'istanza di GVM di Rossi 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, oltre alla somma di euro 50,00 (cinquanta) per le spese di procedura, i seguenti importi, maggiorati degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza:
  - I. euro 200,00 (duecento) a titolo di rimborso dell'importo pagato dall'istante a titolo di recesso.
3. La società Vodafone Italia X è tenuta altresì a comunicare a questo Ufficio l'avvenuto adempimento della presente determina entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.



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

email [definizionecontroversietlc@regione.emilia-romagna.it](mailto:definizionecontroversietlc@regione.emilia-romagna.it) PEC [corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it](mailto:corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it)

WEB [www.assemblea.emr.it/corecom](http://www.assemblea.emr.it/corecom)

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;

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 Rita Filippini



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

email [definizionecontroversietlc@regione.emilia-romagna.it](mailto:definizionecontroversietlc@regione.emilia-romagna.it) PEC [corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it](mailto:corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it)

WEB [www.assemblea.emr.it/corecom](http://www.assemblea.emr.it/corecom)