

DELIBERA N° 77 del 16/05/2016

Oggetto: Definizione della controversia tra XXX SOC. COOP / VODAFONE XXX

L'anno 2016 il giorno 16 del mese di maggio presso la propria sede, si è riunito il Comitato Regionale per le Comunicazioni delle Marche regolarmente convocato:

		Presenti	Assenti
Pietro Colonnella	Presidente	X	
Francesco Capozza	Vice Presidente		X
Domenico Campogiani	Componente	X	
Vittorio Vecchini	Componente	X	
Dante Merlonghi	Componente	X	
Laura Tosti Guerra	Componente	X	

Essendosi in numero legale per la validità dell'adunanza, assume la presidenza il Presidente del CO.RE.COM. Pietro Colonnella che dichiara aperta la seduta alla quale assiste il Segretario del CO.RE.COM. Angela Ruocco e il Responsabile del procedimento Sabrina Strazzi.

La deliberazione in oggetto è approvata all'unanimità dei presenti

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
XXX SOC. COOP./VODAFONE XXX
GU14 n. 81/2013 e GU14 n. 41/2014

IL CORECOM DELLA REGIONE MARCHE

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*”;

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

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, il Consiglio Regionale delle Marche e il Comitato Regionale per le Comunicazioni delle Marche in data 19/06/2013 e in particolare l’art. 4, c. 1, lett. e);

VISTA la delibera n. 173/07/CONS, del 19 aprile 2007, recante “*Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti*”, di seguito “Regolamento”;

VISTA la delibera n. 73/11/CONS, del 16 febbraio 2011, recante “*Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori*” di seguito “Regolamento indennizzi”;

VISTA la delibera n. 274/07/CONS, recante “*Modifiche ed integrazioni alla delibera n. 4/06/CONS: Modalità di attivazione, migrazione e cessazione nei servizi di accesso*”;

VISTA la legge regionale 27 marzo 2001, n. 8 recante “*Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (CORECOM)*”;

VISTA l'istanza prot. n. 4433 del 20 dicembre 2013 con cui la XXX Soc. Coop. chiedeva l'intervento del Comitato Regionale per le Comunicazioni delle Marche (di seguito, per brevità, Corecom) per la definizione della controversia in essere con la Vodafone XXX (di seguito, per brevità, Vodafone) ai sensi dell'art. 14 del Regolamento in materia di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazione elettronica ed utenti, approvato con delibera n. 173/07/CONS, Allegato A;

VISTA l'istanza prot. n. 2234 del 22 maggio 2014 con cui la XXX Soc. Coop. chiedeva l'intervento del Comitato Regionale per le Comunicazioni delle Marche (di seguito, per brevità, Corecom) per altra definizione della controversia in essere con la Vodafone XXX (di seguito, per brevità, Vodafone) ai sensi dell'art. 14 del Regolamento in materia di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazione elettronica ed utenti, approvato con delibera n. 173/07/CONS, Allegato A;

VISTO la nota prot. n. 2696 del 17 giugno 2014 con cui questo Ufficio ha comunicato alle parti, ai sensi degli artt.li 15 e 16 del su menzionato Regolamento, l'avvio del procedimento GU14 n. 81/13, e la convocazione per l'udienza di discussione del 31 luglio 2014;

VISTO la nota prot. n. 2697 del 17 giugno 2014 con cui questo Ufficio ha comunicato alle parti, ai sensi degli artt.li 15 e 16 del su menzionato Regolamento, l'avvio del procedimento GU14 n. 41/14, e la convocazione per l'udienza di discussione del 31 luglio 2014;

VISTI gli atti del procedimento e la documentazione acquisita nel corso dell'istruttoria;

ESAMINATO il verbale di udienza del 31 luglio 2014 in cui, sentite le parti interessate, il responsabile del procedimento ha disposto la riunione dei procedimenti di definizione Gu14 n. 81/2013 e Gu14 n. 41/14, in quanto aventi ad oggetto controversie omogenee (art. 18, comma 4, dell'All. A alla delibera n. 173/07/CONS);

ESAMINATO lo stesso verbale di udienza che si è chiuso senza l'accordo delle parti (art. 16, commi 5 e 6, dell'All. A alla delibera n. 173/07/CONS);

UDITA la proposta di decisione del responsabile del procedimento;

CONSIDERATO QUANTO SEGUE

1. La posizione dell'istante

L'istante ha lamentato continui disservizi per problemi di mancanza totale di segnale all'interno dell'azienda di Ancona per numero 10 utenze mobile, e per tutte le restanti utenze mobili (numero 28) numerosi problemi di ricezione nelle zone interne di Macerata.

In particolare, con memoria depositata nei termini del procedimento, la Cooperativa istante dichiarava quanto segue:

a) in data 21 dicembre 2012 aderiva all'offerta promozionale Vodafone di variazione dei piani tariffari “Full Optional” e “Chiavi in mano”, relativi ad un contratto business in essere dal 2011, in “Nuova ram full optional unlimited” e “Nuova ram chiavi in mano unlimited” ;

b) l'efficacia di tali piani tariffari era subordinata all'accettazione dell'offerta entro la data del 31 dicembre 2012, la quale includeva, tra l'altro, la fornitura gratuita di uno smartphone a scelta dell'utente per ogni sim card rinnovata;

c) Vodafone, nonostante questa previsione e nonostante la XXX avesse aderito alla promozione entro il suddetto termine, aveva fatturato tutti gli smartphone per il complessivo importo di euro 16.552,80, addebitandone il costo a rate nelle successive fatture per traffico telefonico, fino alla somma di euro 7.931,26;

d) nel novembre 2013, a causa dei costanti disservizi, mai risolti dall'operatore, la Cooperativa era giunta, suo malgrado, alla determinazione di recedere dal contratto;

e) a seguito del recesso anticipato la Vodafone aveva emesso le fatture n. AE140XXXX del 28 gennaio 2014 e n. AE044XXXX del 26 marzo 2014 per complessivi euro 28.945,05 relativi ad addebiti per corrispettivi di recesso anticipato e rate residue telefonini;

In base a tali premesse, la Cooperativa, nella prima istanza introduttiva del procedimento GU14 n.81/13, ha richiesto:

- a. l'indennizzo per i danni commerciali causati, secondo tabelle Agcom;
- b. il non addebito di eventuali penali di recesso anticipato.

Nella seconda istanza, introduttiva del procedimento GU14 n.41/14, la Cooperativa istante ha chiesto:

- c. lo storno delle fatture AE140XXXX del 28 gennaio 2014 e della fattura n. AE044XXXX del 26 marzo 2014 per complessivi euro 28.945,05 relativi ad addebiti per corrispettivi di recesso anticipato e rate residue telefonini;

- d. il riaccredito delle rate dei telefoni pagate su fatture dal 1 gennaio 2013 al 31 dicembre 2013 pari a complessivi 7.931,26, non dovute in quanto gli Smartphone dovevano essere omaggio.

2. La posizione dell'operatore

Vodafone, con due successive memorie, depositate nei termini previsti nell'avvio della procedura, ha eccepito, in via preliminare, l'inammissibilità delle istanze e nel merito ha chiesto il rigetto della stesse perché infondate.

In particolare, relativamente al procedimento GU14 n. 81/13, in via preliminare, ha eccepito ai sensi dell'art. 19, comma 4, All. A alla delibera n. 173/07/CONS, l'inammissibilità dell'istanza in quanto generica e mancante di qualsiasi imputazione a norme del contratto, della carta dei servizi, nonché delle delibere Agcom.

Nel merito, rappresentava a difesa del suo operato quanto segue:

- a. una carenza assoluta di prove a sostegno delle date effettive relative all'inizio e alla fine degli asseriti disservizi subiti dall'utente;
- b. a dimostrazione dell'infondatezza delle contestazioni di controparte ha allegato fattura n. AD1709XXXX nella quale è evidente la presenza di traffico telefonico nei giorni 12 e 13 novembre e fattura n. AE140XXXX dalla quale è agevole vedere che nelle giornate del 25 e 26 novembre 2013 sono state eseguite regolari telefonate;

Relativamente al procedimento GU14 n. 41/14, rappresentava a difesa del suo operato quanto segue:

- a. l'utente ha indicato e quantificato gli importi non dovuti senza aver svolto alcuna argomentazione concreta volta a spiegare perché ritenga detti importi illegittimi e/o ingiustificati;
- b. circa la contestazione delle penali per recesso ha precisato che l'importo è stato richiesto per compensare le offerte e le promozioni attivate a favore dell'utente e sostenibili dal gestore solo se l'utente mantenga il rapporto contrattuale con lo stesso almeno 24 mesi;
- c. tale corrispettivo per recesso è stato autorizzato dall'Agcom che, nelle proprie linee guida, ha ammesso la validità dello stesso se giustificato da costi sostenuti dall'operatore;
- d. nella fattura AE014XXXX, di euro 30.833,98 è presente lo sconto pari all'importo di euro 10.630,40 applicato alla XXX e che nonostante tale riconoscimento di fidelizzazione la Cooperativa istante ha ommesso il pagamento integrale della fattura de qua.

e. la contestazione dell'importo di euro 7.931,26 è stata fatta da controparte senza produrre nulla a sostegno di quanto asserito.

3 Motivazione della decisione

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante possono essere parzialmente accolte come di seguito precisato.

A. Sul rito, in via preliminare.

In merito alle richieste di indennizzo, secondo tabelle Agcom, per i danni commerciali causati dalla mancanza totale di segnale all'interno della sede di Ancona della Cooperativa istante, per numero 10 utenze mobile, e dai numerosi problemi di ricezione nelle zone interne di Macerata ed Ascoli, per le restanti utenze mobili (numero 28), l'istanza risulta non sufficientemente circostanziata, oltretutto priva di una documentazione adeguata, che avrebbe potuto essere fornita a supporto dei disservizi subiti e a chiarimento delle pretese dell'istante.

Al riguardo si evidenzia come l'istante si sia limitato ad indicare in maniera generica archi temporali nei quali si sarebbero verificate alcune tipologie di disservizi (totale assenza di linea per numero 10 utenze mobili e problemi di ricezione in zone interne al Maceratese, Ascoli Piceno e Fermo). L'istante afferma, con evidente approssimazione, la presenza di un disservizio *“il 12 e 13 novembre ad Ortezzano e Grottazzolina....linee completamente staccate ed ancora il 25 e il 26 novembre nella zona di Tolentino”*

Dalla documentazione agli atti prodotta dalla Cooperativa istante risultano due mail inviate all'Agenzia Vodafone XXX, che segnalano genericamente difficoltà di ricezione in alcune zone nella Provincia di Ancona e di Macerata, un reclamo inoltrato al Servizio Clienti della Vodafone in data 6.12.2013, per contestare tali asseriti disservizi, anch'esso però con indicazioni generiche ed, infine, alcuni tabulati telefonici da cui si possono evincere delle “cadute di linea”, ma riferite solo ad alcune utenze mobili, e solo ad alcuni giorni diversi da quelli indicati nel formulario GU14.

Diversamente, Vodafone ha prodotto sia la fattura n. AD1709XXXX nella quale è evidente la presenza di traffico telefonico nei giorni 12 e 13 novembre e la fattura n. AE140XXXX dalla quale è agevole vedere che nelle giornate del 25 e 26 novembre 2013 sono state eseguite regolari telefonate. Ha, inoltre, prodotto risposta al reclamo inviato in data 6.12.2013, da cui si evince che da una verifica tecnica effettuata per accertare la copertura di rete il segnale era completo in tutte le sedi indicate.

Pertanto, in assenza di riferimenti dettagliati, si versa nell'impossibilità di accertare l'an, il *quomodo* ed il *quantum* dell'oggetto della controversia. Né l'utente ha ritenuto di precisare la domanda a seguito della richiesta di memorie formulata con l'avvio del procedimento da parte di questo Corecom.

Visto il carattere essenzialmente documentale della presente procedura, è orientamento costante di questo Comitato, così come della stessa Autorità Garante per le Comunicazioni, che l'istante debba adempiere quanto meno all'obbligo di dedurre, con minimo grado di precisione, quali siano i periodi di disservizio subito (date di inizio e fine disservizio) e per quali linee mobili e quale sia la fattispecie indennizzabile.

Pertanto, a fronte della complessiva indeterminatezza dell'oggetto della controversia la richiesta formulate dalla Cooperativa istante con il GU14 n. 81/13, relativamente agli indennizzi per i disservizi subiti, non può trovare accoglimento in questa sede.

Diversamente, la richiesta di non addebito di eventuali penali di recesso anticipato, oggetto anche della seconda istanza presentata con GU14 n. 41/14, viene ritenuta ammissibile ed accolta nei limiti delle motivazioni di seguito esposte.

B . Nel merito.

Ai fini di una completa ricostruzione della fase istruttoria, si evidenzia che, all'udienza del 31 luglio 2014, il responsabile del procedimento, ha provveduto alla riunione dell'istanza di definizione avanzata dalla XXX contro l'operatore Vodafone (GU14 n. 81 -13) con quella avanzata sempre dallo stesso utente nei confronti della Vodafone (GU14 n. 41-14), ai sensi dell'art. 18, comma 4, delibera n. 173/07/CONS, in quanto controversie pendenti tra le stesse parti (riunione soggettiva) aventi ad oggetto la stessa questione (connessione oggettiva).

Ciò premesso, occorre verificare la legittimità della penale applicata dalla Vodafone a seguito di recesso anticipato da parte della XXX.

La questione dedotta in controversia scaturisce dal fatto che la Cooperativa istante ha esercitato il diritto di recesso dal contratto concluso con Vodafone anticipatamente rispetto al termine minimo di vigenza, pari a 24 mesi dalla data di sottoscrizione dello stesso.

La Cooperativa istante ha contestato la legittimità degli addebiti e ha richiesto lo storno della fattura AE0140XXXX emessa il 28.01.2014 che addebitava “penali” per complessivi euro 17.859,78 al netto di uno sconto di euro 10.400,13 (iva esclusa).

Nello specifico, la Cooperativa sostiene che, a norma della legge 40/2007, l'utente non deve versare alcuna penale a fronte dell'esercizio della facoltà di recesso o di trasferimento delle utenze, e che gli unici importi ammessi sono quelli giustificati da spese per procedere alla disattivazione della linea ed al suo trasferimento.

Sussiste, quindi, in capo all'operatore, a fronte di una contestazione dell'utente, l'onere di provare il fondamento e l'esattezza dei dati posti a base della richiesta di pagamento indicata nella fattura contestata. Inoltre, al momento dell'adesione ai nuovi piani tariffari, Vodafone aveva indicato quale corrispettivo una tantum di euro 100,83 (iva inclusa), in caso di recesso anticipato, mentre poi ha addebitato costi elevatissimi,

calcolati in modo forfettario senza provare all'utente la loro pertinenza rispetto al preciso ammontare. Sotto questo aspetto sarebbero stati violanti anche i principi di buona fede e correttezza.

Vodafone ha difesa del suo operato ha precisato che il suddetto importo è stato richiesto per compensare le offerte e le promozioni attivate a favore dell'utente e sostenibili dal gestore solo esclusivamente qualora l'utente mantenga il rapporto contrattuale con lo stesso per tutta la durata del contratto (24 mesi) garantendo in tal modo un introito bimestrale in grado di coprire sul lungo periodo i costi sostenuti dal gestore per la fornitura del servizio in offerta o in promozione.

Il tema della legittimità o meno dei costi applicati dall'operatore e titolo di recesso anticipato è stato disciplinato dalla legge n. 40 del 2007 (di conversione del d.l. n. 7/2007, c.d. Decreto Bersani); l'autorità ha sempre fornito un'interpretazione univoca e costante della suddetta normativa, interpretazione che è stata avallata anche dai Giudici amministrativi.

In particolare, è stato affermato che “le spese/i costi” recuperabili dall'operatore in caso di recesso esercitato dall'utente sono quelli sostenuti per la disattivazione dell'impianto, e non anche quelli sostenuti in occasione della sua installazione. Questo perché il decreto Bersani ha voluto offrire all'utente la possibilità di recedere liberamente e in ogni momento dal contratto sottoscritto con l'operatore, e per fare ciò si è ritenuto necessario neutralizzare l'effetto di “*retention*” del cliente, che si realizzerebbe in via di fatto qualora l'operatore fosse libero di addebitare anche somme non inerenti i veri costi di recesso.

Ciò chiarito, occorre però dare atto che la presente controversia non riguarda i costi di recesso così come decritti, ma la diversa fattispecie del recesso da offerte promozionali.

Anche tale tematica è stata affrontata dall'autorità con il provvedimento prot. n. 80542/Agcom del 30.12.2008, con il quale la Direzione Tutela dei consumatori dell'Agcom ha ritenuto inammissibile la pratica operata proprio dall'operatore qui convenuto, relativamente al recupero, in caso di recesso anticipato dal contratto, degli sconti applicati nelle offerte promozionali e già fruiti dagli utenti. Secondo l'Autorità infatti gli sconti praticati nelle promozioni costituirebbero “mancati ricavi” dovuti dal recesso anticipato dell'utente, e in quanto tali non potrebbero essere annoverati tra “i costi di recesso” (così come sopra descritti) previsti dall'art. 1, comma 3, della legge n. 40/2007 di cui l'operatore può legittimamente chiedere il rimborso.

Tale interpretazione fornita dall'Autorità è stata però smentita dai Giudici amministrativi avanti ai quali il citato provvedimento è stato impugnato: sentenza Tar Lazio, Sez. III *ter*, n. 5361/2009, confermata poi dal Consiglio di Stato, Sez. VI, con la sentenza n. 1442/2010, ha infatti affermato un diverso principio.

Secondo i Giudici amministrativi occorre fare una distinzione tra la pratica – ritenuta illegittima – di addebitare all'utente, al momento del recesso anticipato, anche le

spese sostenute al momento dell'instaurazione del rapporto contrattuale, e quella di chiedere il rimborso degli sconti già praticati al cliente in ragione di un vincolo di durata contrattuale non rispettato.

Nel primo caso, infatti, elemento qualificante la fattispecie è la presenza di un soggetto debole (l'utente) perché obbligato, ove interessato ad acquisire un determinato servizio, ad accettare le condizioni unilateralmente fissate dal soggetto forte (l'operatore), con la conseguenza che l'unica alternativa che gli si offre è la rinuncia all'acquisto del prodotto (in questo senso la sent. n. 5361/ del Tar Lazio). Da questa disparità tra i due soggetti, il decreto Bersani, così come interpretato dall'autorità e dai Giudici amministrativi, ha fatto derivare il divieto degli operatori di addebitare costi diversi da quelli effettivamente originati dal recesso anticipato, e segnatamente impedendo l'addebito dei costi sostenuti per l'attivazione iniziale.

Nel secondo caso (corrispondente a quello qui in esame) invece “l'operatore mette a disposizione dell'utente due diverse offerte, fra le quali egli è libero di scegliere, una a prezzo pieno, dalla quale può in ogni momento recedere salvo preavviso, ma senza essere sottoposto a rimborsi per spese diverse da quelle sostenute dall'operatore per la disattivazione dell'impianto(..), e un'altra promozionale a prezzo ridotto, per la quale l'operatore ha invece prefissato una durata che non preclude all'utente il recesso anticipato, ma che consente al primo (che ha fatto affidamento su un arco temporale di vigenza del rapporto contrattuale per coprire i costi sostenuti per realizzare il corrispettivo che gli è dovuto in ragione della controprestazione offerta) di recuperare, al momento del recesso anticipato, quanto il ripensamento (legittimo⁹ dell'utente non gli ha consentito di ottenere” (v. , in tal senso, . Tar Lazio e Consiglio di Stato citati).

Sulla base di queste premesse, i Giudici amministrativi hanno quindi ritenuto pienamente legittima la richiesta dell'operatore di restituzione degli sconti di cui l'utente ha beneficiato durante la vigenza del rapporto contrattuale, riconducendo tale fattispecie al recesso anticipato da offerte promozionali e differenziandole quindi dalla diversa situazione del recesso anticipato dal contratto a prezzo pieno, tutelato dall'art. 1 del decreto Bersani.

Tale interpretazione è stata ripresa anche dal Giudice ordinario, in particolare nella sentenza resa dal tribunale di Milano, Sez. XI, n. 5554 del 15 maggio 2012.

In base ai documenti prodotti in atti (*brouchure* dell'offerta commerciale cui l'utente ha aderito, contratto stipulato, e dettaglio per Voce di Spesa della fattura n. fattura AE014XXXX, di complessive euro 30.833,98), il caso di specie può essere ricondotto alla fattispecie del recesso anticipato da offerte promozionali, e i costi addebitati nella Voce “Corrispettivo per Recesso Anticipato”, ammontanti a complessivi euro 17.859,78 (*diciassettemilaottocentocinquantanove/78*) al netto di uno sconto di euro 10.400,13 (*diecimilaquattrocento/13*) (iva esclusa), devono quindi essere considerati legittimi in applicazione del principio sopra affermato dai Giudici amministrativi, considerando che tale importo non è stato richiesto per una sola utenza mobile ma per numerose utenze mobili.

Viceversa, non sono dovuti i costi fatturati a titolo “Corrispettivo per Disattivazioni Anticipate”, indicati nella fattura in oggetto (fattura n. AE014XXXX), ammontanti a complessivi euro 7.348,06 (*settemilatrecentoquarantotto/06*), poiché inerenti a corrispettivi Rata Telefono, cioè corrispettivi per il pagamento degli Smartphone, inclusi gratuitamente nei piani tariffari rinnovati nel dicembre 2012.

Infatti, dall'esplicita informativa, resa dalla *brouchure* dell'Offerta “*New Vodafone RAM Full Optional Relax*”, prodotta dall'istante, l'efficacia di tali piani era subordinata all'accettazione dell'offerta entro la data del 31.12.2012, la quale includeva, tra l'altro, la fornitura gratuita di uno Smartphone a scelta dell'utente per ciascuna card rinnovata.

Dalla documentazione prodotta in atti si evince chiaramente che la Cooperativa utente aveva aderito all'offerta promozionale il 21.12.2012 e, quindi, entro la data di scadenza del 31.12.2012, ragion per cui non vi è alcun motivo per cui Vodafone potesse revocare la gratuità degli Smartphone forniti.

Il fatto che l'operatore ha attivato la promozione il 19.01.2013, ossia ben oltre le 48 ore previste nella Carta dei servizi, non è certo imputabile alla XXX.

Peraltro, tale questione era stata contestata all'operatore Vodafone con tre reclami scritti (quello del 24.05.2013, quello del 6.12.2013 e quello del 06.02.2014)

Pertanto, alla luce delle suddette considerazioni la fattura n. AE014XXXX emessa in data 28.01.2014 andrà stornata per l'ammontare di euro 7.348,06 (*settemilatrecentoquarantotto/06*), con conseguente regolarizzazione della posizione amministrativa-contabile dell'utente.

Analogamente andrà stornata la fattura n. AD1709XXXX, emessa il 27.11.2013, ammontante ad euro 7.276,41 nella parte in cui addebita il costo dei telefoni inclusi nell'offerta, alla Voce “Totale Rate Telefoni mobili e/o Accessori”, ammontante ad euro 1.688,42 (*milleseicentoottantotto/42*) (iva esclusa), con conseguente regolarizzazione della posizione amministrativa-contabile dell'utente.

Per le ragioni di cui sopra sussiste, infine, il diritto della XXX a vedersi rimborsata da Vodafone la somma di euro 7.931,26 pari all'importo addebitato e pagato ratealmente nelle fatture pregresse (AD0149XXXX – AD0466XXXX – AD0781XXXX – AD1093XXXX - AD1402XXXX - AD1709XXXX) per il pagamento degli Smarthone.

CONSIDERATO per quanto precede che la domanda della XXX sia da accogliere parzialmente per le ragioni di cui in motivazione;

UDITA la relazione del commissario Pietro Colonnella;

DELIBERA

1) il rigetto dell'istanza avanzata in data 20 dicembre 2013 (prot. n. 4433 – GU14 n. 81/2013), dalla XXX Soc. Coop. nei confronti della Vodafone XXX, in quanto inammissibile ai sensi dell'art. 19, comma 4, delibera n. 173/07/CONS, limitatamente alla seguente richiesta:

a) l'indennizzo per i danni commerciali causati, secondo tabelle Agcom;

2) in parziale accoglimento dell'istanza avanzata in data 20 dicembre 2013 (prot. n. 4433 – GU14 n. 81/2013) e dell'istanza avanzata in data 22 maggio 2014 (prot. n. 2234 – GU14 n. 41/2014), la società Vodafone è tenuta a :

a. stornare dalla fattura n. AE014XXXX, emessa in data 28.01.2014, per l'ammontare di euro 7.348,06 (*settemilatrecentoquarantotto/06*), con conseguente regolarizzazione della posizione amministrativa-contabile dell'utente;

b. stornare la fattura n. AD1709XXX, emessa il 27.11.2013, per l'ammontante di euro 1.688,42 (*milleseicentoottantotto/42*), con conseguente regolarizzazione della posizione amministrativa-contabile dell'utente;

c. riaccreditare le rate dei telefoni pagate su fatture dal 1 gennaio 2013 al 31 dicembre 2013 pari a complessivi 7.931,26 (*settemilanovecentotrentuno/26*), non dovute in quanto gli Smartphone dovevano essere omaggio.

3) La società Vodafone è tenuta, altresì, a comunicare a questo Corecom l'avvenuto adempimento alla presente delibera entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

4) 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 atto 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 sui siti *web* del Corecom e dell'Autorità.

Ancona, 16 maggio 2016

IL PRESIDENTE

IL RELATORE

Per attestazione di conformità a quanto deliberato

Il dirigente
Maria Rosa Zampa

La presente deliberazione si compone di n. 12 pagine

Il segretario
Angela Ruocco