

DELIBERA N.	51/2015
TITOLO	2015.1.10.4
	2013.1.10.21.1496
LEGISLATURA	X

Il giorno 28/07/2015 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 PRIMAROSA FINI.

OGGETTO: DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA TRA X / VODAFONE OMNITEL X

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;

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"*;

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;

Viste la relazione e la proposta di decisione della Responsabile del Servizio Corecom dr.ssa Primarosa Fini (NP.2015.1468);

Udita l'illustrazione svolta nella seduta del 28/07/2015;

CONSIDERATO QUANTO SEGUE

1. La posizione dell'istante



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.6377 - 527.6597

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

WEB www.assemblea.emr.it/corecom

L'istante ha lamentato nei confronti della società Vodafone Omnitel X (di seguito, Vodafone) l'indebita fatturazione in relazione a diversi profili. In particolare, nell'istanza introduttiva del procedimento e nel corso dell'audizione, l'istante ha dichiarato quanto segue:

- Vodafone ha addebitato servizi non richiesti tra cui Opzione Vodafone Business Pack per Iphone, Sms Premium MT, Live Directory e Opzione Traffico incluso Adsl;
- Vodafone ha addebitato traffico internet mobile non effettuato, con conseguente errata fatturazione;
- Vodafone non ha adottato nei confronti dell'istante sistemi di allerta del superamento della soglia di consumo del plafond di traffico dati pattuito;
- l'utente ha contestato le fatture con missiva del 12.11.12, per mancata corrispondenza del quantum al piano tariffario sottoscritto, intimando anche la risoluzione del contratto per inadempimento di Vodafone;
- Vodafone non ha provveduto all'invio tempestivo delle fatture presso la sede legale della società, causando così anche il blocco della carta di credito del titolare della X (a causa dell'elevato importo addebitato);
- in data 11.3.13, nonostante la pendenza della procedura avanti al Corecom, Vodafone ha sollecitato mediante la società di recupero crediti Parr Credit il pagamento dell'importo complessivo di euro 3.595,60, portato da fatture successive alla intimata risoluzione contrattuale del 12.11.12 ed emesse nonostante il mancato utilizzo dell'apparecchio Iphone e del servizio.

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

- a) risoluzione del contratto stipulato in data 30.08.2011 a far data dal 12.11.12 per inadempimento di Vodafone;
- b) restituzione a titolo di rimborso della somma di euro 6.270,59 per mancato inoltro nei termini delle fatture contestate con missive del 12.11.12 e del 7.12.12, nonché per violazione dell'art. 4, comma 2, Delibera n. 418/07/CONS;
- c) indennizzo di cui all'art. 8, allegato A, Delibera n. 73/11/CONS per attivazione di servizi non richiesti;
- d) indennizzo di cui all'art. 12, comma 3, allegato A, Delibera n. 73/11/CONS per mancato inoltro delle fatture contestate relative al periodo 02/12 – 10/12;



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.6377 - 527.6597

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

WEB www.assemblea.emr.it/corecom

- e) ulteriore indennizzo per addebito dell'ulteriore importo di euro 3.595,60 nonostante la precedente risoluzione contrattuale del 12.11.12;
- f) sanzione di cui all'art. 3, Delibera n. 326/10/CONS per violazione dell'art. 2 della medesima Delibera.

2. La posizione dell'operatore

La società Vodafone ha dedotto quanto segue.

In primo luogo ha contestato la genericità e assenza di prova delle asserzioni dell'utente.

Nel merito, ha poi affermato che le fatture risultano regolari, e che in particolare dalle fatturazioni risultano essere state effettuate connessioni con la modalità "tethering", utilizzando lo smartphone Iphone come modem in modalità Hotspot. Il suddetto servizio non era incluso nel piano tariffario sottoscritto dall'utente ed è quindi stato fatturato a consumo.

Quanto all'ulteriore contestazione dell'utente, circa l'addebito di servizi a sovrapprezzo, Vodafone contesta la richiesta di rimborso dell'utente, asserendo che i servizi Premium e Live directory sono stati erogati da soggetti terzi a seguito di specifica richiesta dell'utente.

Precisa, infine, che al momento della redazione della memoria difensiva (24.6.14), l'utente risulta disattivo e con un insoluto di euro 3.288,98.

3. L'udienza di definizione

Nel corso dell'udienza di definizione del 10 settembre 2014, le parti hanno dichiarato quanto segue.

- *"Vodafone Omnitel X propone, per spirito conciliativo, lo storno integrale dell'insoluto in essere pari ad euro 3.288,98, il ritiro della pratica di recupero del credito e la somma onnicomprensiva di euro 1.150,00 di euro 1.000,00 a titolo di indennizzo ed euro 150,00 a titolo di spese di procedura".*

- *"L'istante precisa che l'importo insoluto di euro 3.288,98 è riferito ad un periodo e a fatture successive alla sospensione del servizio delle chiamate in entrata e in uscita avvenuta il 6 dicembre 2012, nonché, per mero spirito conciliativo, richiede il rimborso della somma di euro 5.000".*

4. 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.



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.6377 - 527.6597

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

WEB www.assemblea.emr.it/corecom

Preliminarmente, occorre chiarire che la richiesta sub a) “di risoluzione del contratto stipulato in data 30.08.2011 a far data dal 12.11.12 per inadempimento di Vodafone” non sarà oggetto di trattazione, poiché deve essere dichiarata l’incompetenza del Corecom a rendere pronunce dichiarative della risoluzione del contratto, in quanto estranea alla cognizione del presente procedimento così come definita dall’art. 19, comma 4, della delibera Agcom n. 173/07/CONS.

Ancora, preliminarmente, occorre evidenziare che la descrizione dei fatti compiuta nel formulario GU14 e nella memoria difensiva dell’operatore risulta incompleta e poco chiara.

L’utente formula molteplici richieste, ma fornisce una descrizione dei fatti troppo sintetica e per nulla esaustiva: ad esempio, l’utente contesta quanto fatturato dall’operatore a titolo di traffico internet mobile, ma senza spiegarne il motivo, né senza indicare quali siano i collegamenti contestati, o, più genericamente, quale sia il periodo in cui si è verificata l’indebita fatturazione.

La memoria difensiva dell’operatore non soccorre, non fornendo elementi istruttori utili.

L’incompletezza di tale indicazione fattuale, “trascina” con sé anche la domanda, correlata, di indennizzo per mancata ricezione di alert per sfioramento del plafond di traffico contrattualmente pattuito.

Del pari, di difficile inquadramento risultano le ulteriori, molteplici richieste di indennizzo e rimborso formulate dall’istante, sia per la sinteticità nella descrizione dei fatti, sia per la carenza di prove a sostegno, dell’una o dell’altra parte.

Pertanto, alla luce della scarsità di elementi istruttori utili ai fini della decisione, codesto Comitato ritiene preferibile procedere alla risoluzione della controversia secondo equità, sulla base delle proposte di componimento formulate dalle parti in sede di udienza di definizione svoltasi il 10 settembre 2014.

In particolare, quindi, accoglie la proposta di Vodafone di procedere con lo storno integrale dell’insoluto maturato dall’utente, pari ad euro 3.288,98, nonché di procedere con il ritiro della pratica di recupero del credito.

Inoltre, quanto alla corresponsione dell’indennizzo, ritiene corretto mediare tra le proposte formulate dalle parti, riconoscendo all’utente un indennizzo di euro 2.500,00, oltre il rimborso delle spese della procedura, quantificate in euro 150,00, che l’operatore ha offerto di riconoscere all’utente.

DELIBERA QUANTO SEGUE

1. Accoglie parzialmente l’istanza di X nei confronti di Vodafone Omnitel X per le motivazioni di cui in premessa.



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.6377 - 527.6597

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

WEB www.assemblea.emr.it/corecom

2. La società Vodafone Omnitel X è tenuta a pagare in favore dell'istante, oltre alla somma di euro 150,00 (centocinquanta/00) per le spese di procedura, l'importo di euro 2.500,00 (duemilacinquecento/00) a titolo di indennizzo, maggiorato degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza.
3. La società Vodafone Omnitel X è tenuta a disporre in favore dell'istante lo storno integrale dell'insoluto, pari ad euro 3.288,98 (tremiladuecentoottantotto/98), nonché a procedere alla regolarizzazione contabile ed amministrativa della posizione dell'utente, con contestuale ritiro della pratica di recupero crediti.
4. La società Vodafone Omnitel 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 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 sul sito web del Corecom e dell'Autorità.

Il Segretario
Dott.ssa Primarosa Fini

La Presidente
Prof.ssa Giovanna Cosenza

