

Protocollo: vedi *segnatura.XML*

Tit. 2016.1.10.21.56

**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;

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";



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 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);

Viste le Delibere Agcom n. 416/07/CONS, n. 79/11/CIR e n. 73/12/CIR;

Viste le Delibere Corecom Lazio n. 45/10, Corecom Puglia n. 12/12 e Corecom Emilia- Romagna n. 57/2016;

Visti gli atti del procedimento;

CONSIDERATO QUANTO SEGUE

#### **1. La posizione dell’istante**

In data 30.06.2014, l’istante inviava a mezzo fax la richiesta di recesso del numero oggetto della presente delibera alla società Vodafone Italia X (di seguito, Vodafone) specificando di volere ottenere il rimborso del credito residuo relativo ad esso e pari ad euro 310,00.

Successivamente, in data 26.08.2014, non avendo ricevuto alcun riscontro da parte di Vodafone, si rivolgeva al servizio clienti Vodafone. Gli veniva detto che non risultava nessuna pratica di recesso e veniva richiesto di reiterare la richiesta a mezzo lettera raccomandata.

A partire da novembre 2014, si vedeva addebitati servizi non richiesti da parte di società terze, senza autorizzazione e, peraltro, su una sim che era stata smarrita in data 30.06.2014 e mai sostituita proprio per l’intenzione di cessare il rapporto contrattuale con Vodafone.

Prosegue precisando che l’offerta fatta da Vodafone durante l’udienza di primo grado, pari ad euro 300,00, non veniva accettata in quanto non copriva neppure l’ammontare del capitale depositato presso il gestore con le ricariche senza peraltro tenere in considerazione gli indennizzi in base alla Carta Servizi di Vodafone né, tanto meno, delle spese di procedimento.

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

- a) Il rimborso del credito residuo pari ad euro 310,00;
- b) Rimborso di euro 5,00 per la ricarica effettuata a gennaio 2015 al fine di evitare l’estinzione della sim per mancata attività sulla stessa;

- c) Rimborso dei costi per servizi internet, sms non autorizzati a partire da mese di novembre 2014;
- d) Indennizzi per ritardato compimento della pratica di recesso a partire dal 60 girono dall'avvio il 30.06.2014;
- e) Indennizzi per mancata risposta al reclamo e dovuta cessazione degli addebiti per servizi non richiesti dal mese di novembre 2014 come da carta clienti Vodafone;
- f) Spese di procedimento e rimborso per il tempo dedicato e per le spese di viaggio.

## **2. La posizione dell'operatore**

Nell'affermare l'assoluta correttezza dell'operato di Vodafone, specificava come i servizi a sovrapprezzo vengano forniti in collaborazione con soggetti terzi e comunque prevedano per potervi accedere, una esplicita richiesta da parte dell'utente inviando un sms ovvero una chiamata al numero telefonico relativo allo stesso servizio. Per questi motivi e per la possibilità che l'utente ha di attivare il cosiddetto "barring" per impedire l'attivazione di tali servizi, Vodafone contestata alla richiesta di rimborso fatta dalla parte.

Chiedeva pertanto il rigetto delle richieste avanzate da parte istante.

### **Motivazione della decisione**

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le domande dell'istante devono essere respinte come di seguito precisato.

- a) Sul rimborso del credito residuo pari ad euro 310,00.

L'art. 1, comma 3, della legge 2 aprile 2007, n. 40, prevede che "i contratti per adesione stipulati con operatori di telefonia e di reti televisive e di comunicazione elettronica, indipendentemente dalla tecnologia utilizzata, devono prevedere la facoltà del contraente di recedere dal contratto o di trasferire le utenze presso altro operatore senza vincoli temporali o ritardi non giustificati e senza spese non giustificate da costi dell'operatore e non possono imporre un obbligo di preavviso superiore a trenta giorni (...)". Questa disposizione è stata interpretata dalla delibera Agcom n. 416/07/CONS nel senso di riconoscere implicitamente in capo all'utente che recede "il diritto alla restituzione del credito residuo o alla sua trasferibilità in caso di portabilità, escludendo pertanto che contro la sua volontà l'operatore possa ulteriormente trattenere le relative somme". Questo significa che l'istante ha, in linea generale, diritto alla restituzione del proprio credito ove (per qualunque motivo) cessi il rapporto con il proprio operatore mobile. È

pertanto del tutto legittima la richiesta di monetizzazione o riaccredito ove esso sia stato legittimamente acquistato (cfr. Delibere Agcom n. 79/11/CIR e n. 73/12/CIR, Delibera Corecom Lazio n. 45/10 e Delibera Corecom Puglia n. 12/12).

- b) Sul rimborso di euro 5,00 per la ricarica effettuata a gennaio 2015 al fine di evitare l'estinzione della sim per mancata attività sulla stessa

La domanda è accoglibile per le motivazioni di cui sopra.

- c) Sul rimborso dei costi per servizi internet, sms non autorizzati a partire da mese di novembre 2014.

La circostanza che i contenuti digitali siano forniti da un soggetto terzo diverso dall'operatore telefonico, escluderebbe che quest'ultimo possa ritenersi vincolato ad indennizzare i disagi subiti dall'utente per l'attivazione di servizi non richiesti e, appunto, forniti da soggetti terzi. Trattasi infatti, di servizi diversi da quelli di comunicazione elettronica ai quali si riferiscono le norme del regolamento di cui alla delibera n. 73/11/CONS essendo gli stessi forniti da soggetti terzi rispetto all'operatore di comunicazione elettronica. Tale aspetto, sembra lasciare quest'ultimo escluso ed estraneo rispetto al rapporto contrattuale tra utente e fornitore del servizio. Al più, il rapporto contrattuale con l'operatore, che costituisce il fondamento per il riconoscimento dell'indennizzo, atterrebbe alla sola fase di addebito del servizio e non invece a quella di attivazione. Pertanto, alla luce di quanto rappresentato, può ritenersi il diritto dell'utente al rimborso degli addebiti per i servizi non richiesti ma non si ritengono applicabili gli indennizzi liquidati in sede di definizione delle controversie tra utenti ed operatori. (Cfr. Delibera n. 57/2016 Corecom Emilia- Romagna).

Vodafone pertanto, è tenuta a rimborsare all'utente gli addebiti per i servizi non richiesti a partire dal mese di novembre 2014.

- d) Sugli indennizzi per ritardato compimento della pratica di recesso a partire dal 60 girono dall'avvio il 30.06.2014.

Essendo la richiesta di mero recesso fatta su una scheda telefonica ricaricabile, non appare dovuto alcun indennizzo. Infatti, la disattivazione automatica delle sim, avviene dopo dodici mesi che non viene effettuata una ricarica senza che questo comporti alcun aggravio all'utente. Infatti, non essendovi fatturazione (che solitamente incide per costi anche diversi dall'effettivo

consumo), non vi sono spese o particolari disagi subiti da parte istante che possano trovare accoglimento mediante un indennizzo.

e) Sugli indennizzi per mancata risposta al reclamo e dovuta cessazione degli addebiti per servizi non richiesti dal mese di novembre 2014 come da carta clienti Vodafone\_ Il punto si ritiene assorbito da quanto già dedotto al punto c).

f) Spese di procedimento e rimborso per il tempo dedicato e per le spese di viaggio  
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 100,00 (cento/00) considerato che le richieste formulate dalla parte hanno trovato parziale accoglimento.

Per questi motivi, acquisito il parere preventivo di regolarità amministrativa del presente atto

DETERMINA QUANTO SEGUE

- 1) Accoglie parzialmente l'istanza del sig. XXX 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 100,00 (cento/00) per le spese di procedura, i seguenti importi, maggiorati degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza:
  - I. Euro 315,00 (trecentoquindici/00) a titolo di restituzione del credito residuo.
- 3) La società Vodafone Italia X è tenuta inoltre al rimborso degli addebiti per i servizi non richiesti dal mese di novembre 2014 fino alla disattivazione della sim.
- 4) 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.

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 Corecom e dell'Autorità.

*Firmato digitalmente*

La Responsabile del Servizio

Dott.ssa Patrizia Comi