

Protocollo: vedi *segnatura.XML*

ASSEMBLEA LEGISLATIVA DELLA REGIONE EMILIA-ROMAGNA

Comitato Regionale per le Comunicazioni

TITOLO	2015.1.10.4.1
	2015.1.10.21.138
LEGISLATURA	X

Il giorno 5 luglio 2017 si è riunito nella sede di Viale Aldo Moro n. 44 il Corecom dell'Emilia-Romagna con la partecipazione dei componenti:

GIOVANNA COSENZA

Presidente

MAURO RAPARELLI

Componente

Svolge le funzioni di segretario la dott.ssa RITA FILIPPINI

OGGETTO: DEFINIZIONE CONTROVERSIA XXX / VODAFONE ITALIA X



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.7628

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

WEB www.assemblea.emr.it/corecom

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;

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";

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);

Vista la Delibera Corecom Emilia Romagna n. 57 del 2016;

Visti gli atti del procedimento;

Viste la relazione e la proposta di decisione della Responsabile del Servizio, dr.ssa Rita Filippini (NP.2017.1424);

Udita l'illustrazione svolta nella seduta del 5 luglio 2017;

CONSIDERATO QUANTO SEGUE

1. La posizione dell'istante

Parte istante lamenta che, nonostante la richiesta di chiusura dei servizi a pagamento dalla stessa effettuata a Vodafone Italia X (di seguito, Vodafone), con conferma da parte di quest'ultima, via sms in data 08.07.2014, dell'effettiva chiusura, nelle successive fatture compaiono ancora i costi relativi a tali servizi. Costi che vengono comunque regolarmente pagati tramite bonifici per non subire il distacco dell'utenza.

Venivano quindi formulate le seguenti richieste:

- a) rimborso delle cifre pagate per i servizi non richiesti dal giorno 08.07.2014;
- b) indennizzo per mancata risposta ai reclami.

2. La posizione dell'operatore

La società Vodafone si costituisce ritenendo le pretese di parte istante infondate. Non vi sarebbe infatti prova che i summenzionati servizi non siano stati attivati da parte istante avendone la stessa usufruito in maniera differente a seconda dei periodi di fatturazione.

Per quanto invece concerne la mancata risposta al reclamo, Vodafone contesta come nessun reclamo valido risulterebbe pervenuto in vigenza di contratto, ossia prima del 10.11.2014.

Concludeva quindi chiedendo il rigetto di tutte le domande avversarie ritenute inammissibili e, comunque, infondate.

3. Motivazione della decisione

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

- 1) Sul rimborso delle cifre pagate per i servizi non richiesti dal giorno 08.07.2014

La richiesta trova accoglimento.

La circostanza che i contenuti digitali siano forniti da un soggetto terzo diverso dall'operatore di comunicazione elettronica escluderebbe che quest'ultimo possa ritenersi vincolato ad indennizzare i disagi subiti dall'utente per l'attivazione di servizi non richiesti e, appunto, da tali soggetti forniti. 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. Tuttavia, pur non potendosi ritenere applicabili ai contenuti premium gli indennizzi liquidati in sede di definizione delle controversie tra utenti ed operatori per la fattispecie di attivazione di servizi non richiesti, vi è comunque il diritto dell'utente al rimborso degli addebiti per i servizi non richiesti (cfr. Delibera Corecom Emilia Romagna n. 57 del 2016).

L'utente lamenta che nonostante la richiesta di blocco dei servizi, riscontrata positivamente a far data dal 08.07.2014, il gestore abbia comunque, anche successivamente a tale data, proseguito con l'erogazione e la relativa fatturazione di tali servizi.

Nel dettaglio le fatture depositate da parte istante e per le quali si chiede di disporre il rimborso:

- 1) Fattura nr. AE11957324 del 27.08.2014 di euro 364,59 di cui euro 258,20 oltre iva per Servizi.
- 2) Fattura n. AE14944041 del 29.10.2014 di euro 1.846,61 di cui euro 1.199,30 oltre iva per Servizi.
- 3) Fattura n. AE17952058 del 30.12.2014 di euro 898,44 di cui euro 438,73 oltre iva per Servizi.

Mentre le fatture n. AE14944041 e n. AE17952058 vengono contestate, rispettivamente con reclamo del 18.11.2014 e con reclamo del 13.01.2015, la fattura n. AE11957324 non viene contestata.

Pertanto l'accoglimento della richiesta avanzata da parte istante sarà limitata alle fatture contestate per un complessivo rimborso pari ad euro 1.638,03 oltre iva.

- 2) Sulla richiesta di indennizzo per mancata risposta ai reclami.

La richiesta non può trovare accoglimento. Il primo reclamo è infatti successivo al periodo di vigenza contrattuale che per stessa ammissione di parte istante, può essere definito fino al giorno 10.11.2014.

Per questi motivi, acquisito il parere preventivo di regolarità amministrativa del presente atto espresso dalla Responsabile del Servizio dr.ssa Rita Filippini, il Corecom, all'unanimità

DELIBERA QUANTO SEGUE

1. Accoglie parzialmente l'istanza di 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, i seguenti importi, maggiorati degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza:
 - I. euro 1.638,03 (milleseicentotrentotto/03), oltre iva, a titolo di rimborso degli addebiti per i servizi non richiesti.
3. La società Vodafone Italia 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 provvedimento 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.

Firmato digitalmente

Il Segretario

Dott.ssa Rita Filippini

Firmato digitalmente

La Presidente

Prof.ssa Giovanna Cosenza