

Protocollo: vedi *segnatura.XML*

TITOLO	2015.1.10.4
	2015.1.10.21.100
LEGISLATURA	X

Il giorno 12 settembre 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
MARINA CAPORALE	Vicepresidente
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. 051 527.6390

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;

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 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);

Visti gli atti del procedimento;



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.6390

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

WEB www.assemblea.emr.it/corecom

Viste la relazione e la proposta di decisione della Responsabile del Servizio dr.ssa Rita Filippini (NP.2017.1793);

Udita l'illustrazione svolta nella seduta 12 settembre 2017;

CONSIDERATO QUANTO SEGUE

1. La posizione dell'istante

L'istante ha lamentato la mancata applicazione delle condizioni contrattuali da parte della società Vodafone Italia X (di seguito Vodafone). In particolare, nell'istanza introduttiva del procedimento e nel corso dell'audizione, l'istante ha dichiarato quanto segue:

- che fin dalla prima fatturazione il costo per SIM non corrispondeva a €12,50 dichiarati in contratto ed €12,91 al mese di tassa di concessione governativa;
- che nella prima fattura erano presenti 3 sim non richieste;
- che ha provveduto a presentare reclamo all'agente il quale gli ha riconosciuto €400,00 di buono sconto;
- che 6 delle 9 fatture prodotte con istanza di conciliazione riportano cifre errate per complessivi €424,00 ciascuna;

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

- a) la restituzione di €2.544,00 per errata fatturazione (€424,00 x 6 fatture), precisamente per le fatture AE03642558, AE09622116, AE12608891, AE15601592, AE1601592, AF00590673,
- b) il riconoscimento del valore del Borsellino Vodafone (possibilità di ricaricare automaticamente le sim aziendali da parte del titolare, ma di vedersi riaccreditata la ricarica qualora il credito non sia usato dall'utilizzatore della sim) da parte del titolare per €148,00;
- c) la restituzione della somma di €39,00 per traffico dati presente nella fattura AE15601592;
- d) la restituzione della voce Internet Speed per €21,00 presente nella fattura AF00590673;



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.6390

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

WEB www.assemblea.emr.it/corecom

- e) la restituzione della voce Internet Speed per €117,00 presente nella fattura AF03642779;
- f) la restituzione della somma di €16,00 per il servizio "Rete Sicura" relativa a n. 8 sim.

2. La posizione dell'operatore

L'operatore contesta quanto asserito dall'istante, motivando che a pagina 7 della fattura AD16278327 l'applicazione della tariffa bimestrale è corretta, infatti sono fatturati €23,39 bimestrali, pari ad €11,69 al mese, come da importo indicato in contratto di €12,50 mese. Sostiene che non viene indicata la TCG a 12,91 mese, ma viene solo genericamente indicata la TCG. Evidenzia che l'Operatore applica altresì uno sconto di €8,00 per ogni sim e che in virtù di tale sconto, il tutto viene riportato alla cifra concordata in contratto.

Dichiara che Vodafone ha già corrisposto €2.120,74 a titolo di sconti.

Chiede il rigetto della domanda dell'istante.

3. 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.

Preliminarmente si osserva che Vodafone ha riconosciuto la validità delle clausole scritte a mano in proposta contrattuale, sia tramite l'agente con e-mail del 09.10.2013, sia tramite memoria GU14, relativamente alla tariffa di €12,50 a sim, ha contestato le asserzioni dell'istante non per tutte le fatture, ma solo per le fatture AD16278327 e AF00590673, ma nulla ha detto a proposito delle altre fatture contestate dall'istante in merito ai punti da b) ad f) del punto 1.

Va altresì rilevato che non dà prova e giustificazione puntuale di quanto asserito al punto 2.3 della memoria GU14 in ordine alla restituzione tramite sconto di €2.120,74.

Infine non contesta i reclami avanzati dall'istante in data 19.06.2014 ed in data 16.09.2014 ed indirizzati all'agente con cui aveva sottoscritto il contratto.



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.6390

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

WEB www.assemblea.emr.it/corecom

In merito al reclamo via fax al n. 800034622 del 01.04.2015 si rileva che la sim 340XXXXXX non compare nelle fatture contestate.

a) Le domande a), b), d) ed e) meritano una trattazione congiunta e vanno accolte.

Preliminarmente si osserva che si deve ritenere valido il contratto prodotto dall'istante, anche per quanto concerne le pattuizioni, non solo per espresso riconoscimento da parte dell'agente via e-mail, ma anche per riconoscimento nella memoria GU14 e per il disposto di cui all'art 1342 cc.

Per quanto concerne la correttezza dei conteggi vantati da Vodafone, ne va rigettata la motivazione. Invero la fattura AD16278327 è relativa al periodo 16.10.2013 – 09.11.2013, quindi mensile e non bimestrale. Di conseguenza non è accoglibile la tesi che il *quantum* indicato a sim di €23,39 sia per il bimestre, anche perché nelle successive fatture, ad esempio la AD00596247 è di €58,00 a sim, a cui viene applicato lo sconto di €8,00, che riporta a 50,00 la tariffa, e che comunque porta alla risultanza di una tariffa ancora diversa ($50,00:2=25,00$) da quella applicata sulla fattura AD16278327 ($23,39 \times 2=46,78$);

Per quanto concerne i conteggi avanzati dall'istante, le cifre richieste non sono del tutto aderenti alle discrasie risultanti da un'attenta lettura delle fatture ed invero:

- fattura di un solo mese n. AD16278327 [punto a)] – è presente una discrasia sia rispetto alla cifra contrattualmente pattuita per il canone: infatti viene indicato in fattura l'importo di €23,39 a sim che detratto dello sconto di €8,00 a sim porta ad un netto di €15,39, che si distanzia dal pattuito di €12,50 per €2,89 a sim e nel complessivo di €46,24, sia rispetto alla tassa di concessione governativa di €38,73 a sim, contro il dichiarato di €12,91. Vi è quindi una differenza di €25,82 a sim, per un complessivo di €413,12. La sim dati Internet Speed [punto d) ed e)] riporta una discrasia di €4,52 totali ($20,16-5,164-10,00$ contrattualmente previsti); si evidenzia che anche in questa fattura sono presenti costi per traffico dati per €15,00 [punto c)] non rilevati e richiesti dall'utente e di conseguenza non restituibili. La discrasia contrattuale da riconoscere all'utente è quindi di €463,88, a cui vanno detratti €400,00 recuperati dalla fatturazione



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.6390

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

WEB www.assemblea.emr.it/corecom

effettuata dall'utente all'agenzia Vodafone, per un rimanente da riconoscere in questa sede di €63,88. Non si rinvergono invece le 3 sim non richieste (c.d. "fantasma") indicate dall'utente.;

- fattura bimestrale n. AE03642558 [punto a)] – è presente una discrasia rispetto alla cifra contrattualmente pattuita per il canone: infatti viene indicato in fattura l'importo di €58,00 a sim che detratto dello sconto di €8,00 a sim porta ad un netto di €50,00, che si distanzia dal pattuito di €25,00 (12,50 mensili) per €25,00 a sim e nel complessivo di €400,00. La medesima fattura riporta anche una tassa di concessione governativa corretta per €25,82 (12,91 mensili). La sim dati Internet Speed [punto d) ed e)] riporta una discrasia di €20,00 totali (50,00-10,00-20,00 contrattualmente previsti); si evidenzia che anche in questa fattura sono presenti costi per traffico dati per €12,00, non rilevati e richiesti dall'utente e di conseguenza non restituibili. La discrasia contrattuale da riconoscere all'utente è quindi di €420,00;
- fattura bimestrale n. AE09622116 [punto a)] – è presente una discrasia rispetto alla cifra contrattualmente pattuita per il canone: infatti viene indicato in fattura l'importo di €58,00 a sim che detratto dello sconto di €5,95 a sim porta ad un netto di €52,05, che si distanzia dal pattuito di €25,00 (12,50 mensili) per €27,05 a sim e nel complessivo di €432,80. La medesima fattura riporta anche una tassa di concessione governativa corretta per €25,82 (12,91 mensili). La sim dati Internet Speed [punto d) ed e)] riporta una discrasia di €20,00 totali (50,00-10,00-20,00 contrattualmente previsti). La discrasia contrattuale da riconoscere all'utente è quindi di €452,80;
- fattura bimestrale n. AE12608891 – è presente una discrasia rispetto alla cifra contrattualmente pattuita per il canone: infatti viene indicato in fattura l'importo di €58,00 a sim che detratto dello sconto di €5,95 a sim porta ad un netto di €52,05, che si distanzia dal pattuito di €25,00 (12,50 mensili) per €27,05 a sim e nel complessivo di €432,80. La medesima fattura riporta anche una tassa di concessione governativa corretta per €25,82 (12,91 mensili). La sim dati Internet Speed [punto d) ed e)] riporta una discrasia di €20,00 totali (50,00-10,00-20,00 contrattualmente previsti). La discrasia contrattuale da riconoscere all'utente è quindi di €452,80;
- fattura bimestrale n. AE15601592 [punto a)] – è presente una discrasia rispetto alla cifra contrattualmente pattuita per il canone: infatti viene indicato in fattura l'importo di €78,00 a



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.6390

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

WEB www.assemblea.emr.it/corecom

sim che detratto dello sconto di €28,00 a sim porta ad un netto di €50,00, che si distanzia dal pattuito di €25,00 (12,50 mensili) per €25,00 a sim e nel complessivo di €400,00. La medesima fattura riporta anche una tassa di concessione governativa corretta per €25,82 (12,91 mensili). La sim dati Internet Speed [punto d) ed e)] riporta una discrasia di €20,00 totali (50,00-10,00-20,00 contrattualmente previsti) e riporta €39,00 di traffico dati contestato dall'utente [punto c)]. La discrasia contrattuale da riconoscere all'utente è quindi di €459,00;

- fattura bimestrale n. AF00590673 [punto a)] – è presente una discrasia rispetto alla cifra contrattualmente pattuita per il canone: infatti viene indicato in fattura l'importo di €78,00 a sim che detratto dello sconto di €28,00 a sim porta ad un netto di €50,00, che si distanzia dal pattuito di €25,00 (12,50 mensili) per €25,00 a sim e nel complessivo di €400,00. La medesima fattura riporta anche una tassa di concessione governativa corretta per €25,82 (12,91 mensili). La sim dati Internet Speed [punto d) ed e)] riporta una discrasia di €20,00 totali (50,00-10,00-20,00 contrattualmente previsti) e riporta €21,00 di traffico dati contestato dall'utente. La discrasia contrattuale da riconoscere all'utente è quindi di €441,00;

- fattura bimestrale n. AF03642779 [punto a)] – è presente una discrasia rispetto alla cifra contrattualmente pattuita per il canone: infatti viene indicato in fattura l'importo di €78,00 a sim che detratto dello sconto di €28,00 a sim porta ad un netto di €50,00, che si distanzia dal pattuito di €25,00 (12,50 mensili) per €25,0 a sim e nel complessivo di €400,00. La medesima fattura riporta anche una tassa di concessione governativa corretta per €25,82 (12,91 mensili). La sim dati Internet Speed [punto d) ed e)] riporta una discrasia di €20,00 totali (50,00-10,00-20,00 contrattualmente previsti) e riporta €117,00 di traffico dati contestato dall'utente. Non si rinviene la voce "Rete sicura" per €2,00 mensili contestata dall'utente relativamente ad 8 sim. La discrasia contrattuale da riconoscere all'utente è quindi di €537,00.

Alla luce di tali premesse, deve ritenersi accoglibile la richiesta di rimborso avanzata dall'utente per complessivi €2.844,88.

b) le domande c) ed f) vengono rigettate in quanto non si rinvencono nelle fatture contestate le voci relative e quindi le somme richieste non possono essere restituite.



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.6390

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

WEB www.assemblea.emr.it/corecom

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

Accoglie l'istanza di XXX nei confronti della società Vodafone Italia X per le motivazioni di cui in premessa.

La società Vodafone Italia X è tenuta a pagare in favore dell'istante l'importo di €2.844,88 (duemilaottocentoquarantaquattro/88) a titolo di restituzione degli importi indebitamente fatturati e non contrattualmente pattuiti, maggiorato degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza.

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



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.6390

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

WEB www.assemblea.emr.it/corecom