

Protocollo: vedi *segnatura.XML*

TITOLO	2015.1.10.4.1
	2016.1.10.21.275
LEGISLATURA	X

Il giorno 08 maggio 2018 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

e-mail 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 n. 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";

Vista la delibera Agcom n. 664/06/CONS;

Viste le delibere Corecom Lombardia n. 11/15 e Corecom Emilia-Romagna n. 57 del 2016;

Visto l'Accordo quadro sottoscritto il 28 novembre 2017 fra l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative e delle Regioni e delle Province autonome;

Vista la Convenzione per il conferimento e l'esercizio della delega di funzioni ai Comitati regionale per le Comunicazioni sottoscritta in data 28 dicembre 2017 dal Presidente della Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, dal Presidente delle Regione Emilia-Romagna, dalla Presidente del Comitato regionale per le comunicazioni Emilia-Romagna;

Visti gli atti del procedimento;



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

e-mail 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.2018.1044);

Udita l'illustrazione svolta nella seduta del 08 maggio 2018;

CONSIDERATO QUANTO SEGUE

1. La posizione dell'istante

L'istante ha lamentato l'attivazione di servizi non richiesti e una fatturazione non giustificata nei confronti della società Vodafone Italia X (di seguito Vodafone). In particolare, nell'istanza introduttiva del procedimento, l'istante ha dichiarato quanto segue:

- di aver sottoscritto in data 13.05.2013 un contratto per la fornitura di internet al costo di Euro 20,00 al mese con offerta denominata "Internet Fly Special Wifi R208", che prevedeva una chiavetta/modem portatile per il collegamento e l'addebito su conto corrente;
- che nel dicembre 2014, visionando le fatture, ha rilevato che gli addebiti erano di molto superiori a quanto concordato, addebiti riferiti a servizi a pagamento che non aveva mai richiesto;
- che aveva quindi contattato il call center per reclamare e che in quell'occasione le veniva comunicato che da marzo 2014 erano stati attivati 3 servizi a pagamento;
- alla luce di quanto esposto, il 09.02.2015 inviava lettera formale di reclamo al fine di contestare gli addebiti superiori al canone concordato e chiedendone contestualmente la disattivazione dei servizi di cui sopra e del servizio internet;
- che in aprile inviava inoltre una richiesta di chiarimento all'Autorità;
- che in giugno 2015 per il tramite di un'associazione consumatori, inviava reclamo sulla piattaforma online, al quale l'operatore rispondeva con una proposta alla quale l'associazione, per nome e per conto dell'istante, rispondeva con un nuovo reclamo e poi ancora con un successivo del 18.09.2015, contestando tutte le fatture, in particolare: AE16307724 del 27.11.2014 di Euro 268,17 stornata con nota di credito del 22.07.2015 – AF01303445 del 28.01.2015 di Euro 332,73 – AF03983195 del 19.03.2015 di Euro 128,44 contenente costi di recesso ugualmente contestati perché si è reso necessario vista la situazione rappresentata.

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



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

e-mail corecom@regione.emilia-romagna.it - PEC corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it

WEB www.assemblea.emr.it/corecom

a) annullamento del traffico non riconosciuto relativo a servizi a pagamento e agli altri costi contestati.

2. La posizione dell'operatore

La società Vodafone, nella propria memoria, ha sostenuto la legittimità del proprio operato in merito.

Rileva nel merito che l'istante non ha dato prova della responsabilità in capo a Vodafone in relazione al servizio lamentato e che si limita a indicare meramente gli archi temporali nei quali si sarebbero verificate le tipologie di disservizio.

Posto quindi il quadro normativo vigente che regola i servizi a sovrapprezzo, l'operatore sottolinea che l'attivazione di questi ultimi è possibile solo con un comportamento attivo del cliente che implicano pertanto la manifestazione di un consenso per fatti concludenti e in tal senso l'istante ha attivato un servizio del provider Neomobile in data 20.03.2014, disattivandolo in data 29.01.2015, un servizio con il provider Noatel nella stessa data, disattivandolo in data 27.01.2015, nonché rispettivamente il 19.06.2014, il 15.08.2014 e il 27.10.2014 tre servizi con il provider Atono, disattivati in data 29.01.2015.

Rileva che non sussiste alcuna inadempienza da imputare al gestore telefonico e chiede di riscontrare l'infondatezza dell'istanza con conseguente inammissibilità di ogni richiesta risarcitoria.

Conclude comunicando che ad oggi l'insoluto risulta essere di Euro 416,17, in quanto a titolo di fidelizzazione ha provveduto a stornare l'importo di Euro 268,17 dal totale insoluto.

3. Motivazione della decisione

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte vengono rigettate come di seguito precisato.

a) La domanda a) deve essere rigettata.

L'istante riporta che ha attivato il contratto con l'operatore nel mese di maggio del 2013, ma solo nel dicembre del 2014, visionando le fatture, si accorge di addebiti che non riconosce. Va quindi preliminarmente osservato che l'istante non ha reclamato per tempo (45 giorni previsti dal contratto) le fatture oggetto di contestazione, pur deducendosi dal racconto effettuato dall'istante che le fatture erano in suo possesso. Sul punto si riporta la consolidata posizione



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

e-mail corecom@regione.emilia-romagna.it - PEC corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it

WEB www.assemblea.emr.it/corecom

dell'Autorità che con la delibera n. 179/03/CSP ha definito "reclamo": "l'istanza con cui l'utente si rivolge direttamente all'organismo di telecomunicazioni per segnalare un disservizio, ovvero una questione attinente l'oggetto, le modalità o i costi della prestazione erogata". Peraltro, l'istante produce gli estratti conto bancari, nei quali vi è evidenza degli addebiti chiaramente riconducibili all'operatore e quindi avrebbe dovuto quantomeno contestarli per tempo. Invero il primo reclamo dell'istante è stato inviato in data 05.02.2015, molto tempo dopo l'emissione dell'ultima fattura oggetto di contestazione e datata 27.11.2014. Peraltro, va segnalato che l'operatore ha risposto puntualmente al successivo reclamo presentato in data 05.06.2015 dall'associazione dei consumatori. In conseguenza di ciò, non è possibile accogliere la domanda dell'istante, che peraltro richiede lo storno del traffico non riconosciuto, che non viene neppure esattamente quantificato, in quanto viene indicato solamente il totale delle fatture contestate.

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

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

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

e-mail corecom@regione.emilia-romagna.it - PEC corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it

WEB www.assemblea.emr.it/corecom