

Protocollo: vedi *segnatura.XML*

TITOLO	2015.1.10.4.1
	2017.1.10.21.324
LEGISLATURA	X

Il giorno 31 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 CONTROVERSA XXX / VODAFONE ITALIA X



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

e-mail [corecom@regione.emilia-romagna.it](mailto:corecom@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)

## 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. 179/03/CSP;

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 regionali per le Comunicazioni sottoscritta in data 28 dicembre 2017 dal Presidente della Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, dal Presidente della Regione Emilia-Romagna, dalla Presidente del Comitato regionale per le comunicazioni Emilia-Romagna;

Visti gli atti del procedimento;

Viste la relazione e la proposta di decisione della Responsabile del Servizio dr.ssa Rita Filippini (NP.2018.1284);

Udita l'illustrazione svolta nella seduta del 31 maggio 2018;



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

e-mail [corecom@regione.emilia-romagna.it](mailto:corecom@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)

## CONSIDERATO QUANTO SEGUE

### 1. La posizione dell'istante

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

- che ha acquistato in data 07.07.2014 da un rivenditore, una Internet Key 14.4 con Internet Special e Rete sicura, utilizzata pro-tempore nel mese di luglio 2014 e regolarmente disattivata il 03.08.2014 tramite chiamata al servizio clienti 190;
- che la sim relativa non è stata più utilizzata in quanto fruitore di un servizio Wifi;
- che non ha chiesto l'attivazione di un abbonamento internet a decorrere dalla data del 15.01.2015 menzionato nella fattura AF12900856 del 10.09.2015 di Euro 795,32 relativo alla sim XXX134;
- che non è mai stato informato dall'operatore circa le caratteristiche economiche e tecniche della fornitura attivata e non è stato avvisato a tempo opportuno dell'abnorme discrasia tra il traffico imputato nelle fatture contestate e quelle precedenti;
- che non ha avuto riscontro del reclamo inviato mezzo raccomandata AR in data 26.09.2016, a seguito di diversi reclami telefonici rimasti inevasi;
- che è stato contattato da una società di recupero del credito;
- che non ha avuto comunicazione della fattura AF16096235 di Euro 402,28;
- che ha successivamente ricevuto una diffida ad adempiere da uno studio legale di recupero del credito per le fatture summenzionate.

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

- a) lo storno integrale della fattura AF12900856 del 10.09.2015 di Euro 795,32;
- b) lo storno integrale della fattura AF16096235 di Euro 402,28;
- c) lo storno della somma di Euro 50,61 relativa a interessi e della somma di Euro 179,64 relativa a spese di cui alla mail della Gestione rischi del 10.06.2016;
- d) lo storno del complessivo addebito di Euro 1.458,38 relativo alla richiesta dello studio Federici;



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

e-mail [corecom@regione.emilia-romagna.it](mailto:corecom@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)

- e) l'indennizzo per attivazione di un servizio non richiesto come disposto dall'art.9 delibera Agcom n. 179/03/CSP e mancata risposta al reclamo del 25.09.2016 come disposto dall'art. 12 delibera Agcom n. 179/03/CSP;
- f) la liquidazione delle spese di procedura.

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

L'operatore convenuto conferma la correttezza dell'operato gestionale. In particolare, evidenzia l'infondatezza delle richieste avanzate da parte ricorrente in quanto le fatture in contestazione contengono costante e regolare traffico telefonico effettuato dalla numerazione XXX134.

Aggiunge che successivamente alla richiesta dell'istante a settembre 2015, la scrivente ha effettuato la cessazione.

Nel merito eccepisce che in base a quanto stabilito dalla delibera n. 173/07/CONS art. 19 comma 4, l'istante deve essere considerata inammissibile relativamente alla richiesta risarcitoria di danno e alle richieste di indennizzo avanzate dall'istante.

Evidenzia inoltre che manca una qualsiasi imputazione ad una specifica norma del contratto, della carta servizi nonché delle delibere Agcom, come invece richiesto dalla summenzionata Delibera e che la parte ricorrente non ha prodotto prove a sostegno della propria tesi che possano comportare una dichiarazione di responsabilità del gestore.

La disdetta, aggiunge, è stata inviata unicamente a settembre 2015 e rileva l'infondatezza della richiesta di indennizzo per l'asserita attivazione non richiesta di servizi in quanto le numerazioni oggetto di istanza erano conosciute dall'utente e dallo stesso menzionate nell'istanza.

Sotto il profilo amministrativo e contabile rileva che l'istante è disattivo e che risulta un insoluto pari ad Euro 1.197,60.

## **3. Motivazione della decisione**

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte possono essere integralmente accolte, come di seguito precisato.

- A. Le domande a) relativa alla richiesta di storno integrale della fattura AF12900856 del 10.09.2015 di Euro 795,32, b) relativa alla richiesta di storno integrale della fattura AF16096235



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

e-mail [corecom@regione.emilia-romagna.it](mailto:corecom@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)

di Euro 402,28, c) relativa alla richiesta storno della somma di Euro 50,61 relativa a interessi e della somma di Euro 179,64 relativa a spese di cui alla mail della Gestione rischi del 10.06.2016 e d) relativa alla richiesta di storno del complessivo addebito di Euro 1.458,38 relativo alla richiesta dello studio Federici, sono da trattare congiuntamente perché relative alle stesse fatture e possono trovare accoglimento per i seguenti motivi.

Preliminarmente, va osservato che la domanda d) è la somma delle domande a), b) e c) e pertanto risulta essere una duplicazione. L'istante ha correttamente reclamato ed entro il termine di 45 giorni, in data 25.09.2015 la fattura n. AF12920856 del 10.09.2015, dichiarando che non ha mai attivato alcuna sim xxxx134 e ha assolto all'onere probatorio su di lui incombete, deducendo precisamente i fatti. Sul punto la difesa dell'operatore risulta lacunosa e non porta elementi sufficienti a confermare la volontà dell'utente all'attivazione della suddetta sim (ad esempio producendo copia del contratto o indicando il giorno e l'ora della registrazione telefonica). L'istante peraltro ha ottemperato a quanto previsto dalla delibera n. 179/03/CSP che 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"*. Al contrario, l'operatore non solo non ha risposto al reclamo, ma non ha potuto in sede definitiva alcun elemento dirimente a contrastare la versione dei fatti proposta dall'istante. Pertanto, deve essere accolta la domanda di storno delle fatture AF12900856 del 10.09.2015 di Euro 795,32 e AF16096235 del 10 novembre 2015 di Euro 402,28. Va specificato che quest'ultima non è stata reclamata nello specifico, ma fu a suo tempo reclamato dall'istante (in data 25.09.2015) il titolo alla base dell'emissione, relativamente al quale l'operatore non ha dato risposte all'istante. Alla concessione dello storno deve seguire il ritiro della pratica di recupero del credito.

B) La domanda e) relativa alla richiesta di indennizzo per attivazione di un servizio non richiesto e mancata risposta al reclamo, deve essere accolta. L'istante, avuto contezza dell'attivazione del servizio non richiesto, ha inoltrato raccomandata di recesso, ricevuta da Vodafone in data 29.09.2015. Come già ampiamente rappresentato sopra, sul punto l'operatore non ha dato prova della legittimità dell'operato. Pertanto, deve essere riconosciuto un indennizzo a favore dell'istante ex art. 8 comma 1 del regolamento indennizzi, con decorrenza



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

e-mail [corecom@regione.emilia-romagna.it](mailto:corecom@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)

10.03.2015 (data di inizio periodo della fatturazione per la fattura AF12900856) e fino al 04.11.2015 (data di fine periodo fatturato per la fattura AF16096235 e tenuto conto dei 30 giorni per la lavorazione del recesso da parte dell'operatore), così per totali Euro 1.195,00 (Euro 5,00 x 239 giorni). In punto al riconoscimento dell'indennizzo per mancata risposta al reclamo deve essere accolta. Il reclamo dell'istante è stato ricevuto da Vodafone in data 29.09.2015 a cui vanno aggiunti giorni 45 dovuti all'istante per la risposta, spostando così il *dies a quo* al giorno 13.11.2015. il ritardo è quindi computato dal 13.11.2015 e sino al 16.05.2017, giorno dell'udienza di conciliazione, per complessivi giorni 185 a cui applicare l'art. 11 comma 1 del regolamento indennizzi, così per Euro 185,00 (Euro 1,00 x 185 giorni).

C) La domanda f) deve essere accolta. Tenuto conto del comportamento della parte istante, ai sensi dell'articolo 19, comma 6, del Regolamento adottato con delibera n. 173/07/CONS, del 19 aprile 2007, si liquida l'importo di Euro 100,00 (cento/00) considerato che la stessa ha presentato istanza di conciliazione presso il Corecom e ha presenziato personalmente in sede di udienza.

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 stornare le fatture AF12900856 del 10.09.2015 di Euro 795,32 e AF16096235 del 10 novembre 2015 di Euro 402,28, con conseguente ritiro della pratica di recupero del credito e 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:



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

e-mail [corecom@regione.emilia-romagna.it](mailto:corecom@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)

I. Euro 1.195,00 (millecentonovantacinque/00) a titolo di indennizzo per attivazione di servizi non richiesti (Euro 5,00 x 239 giorni);

II. Euro 185,00 (centoottantacinque/00) a titolo di indennizzo per mancata risposta al reclamo.

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



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

e-mail [corecom@regione.emilia-romagna.it](mailto:corecom@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)