

Protocollo: vedi *segnatura.XML*

TITOLO	2015.1.10.4
	2015.1.10.480
LEGISLATURA	X

Il giorno 9 febbraio 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

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](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 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 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;

Viste la relazione e la proposta di decisione della Responsabile del Servizio dr.ssa Rita Filippini (NP.2018.202);



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

email [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)

Udita l'illustrazione svolta nella seduta del 9 febbraio 2018;

CONSIDERATO QUANTO SEGUE

## 1. La posizione dell'istante

L'istante lamenta il seguente problema nei confronti di Vodafone Italia X, dichiarando, nell'istanza introduttiva del procedimento e nel corso dell'audizione, quanto segue.

Successivamente all'attivazione dell'Opzione "Tutto relax" con soglia massima a 150,00 euro al mese per traffico internazionale in roaming con la Cina e con addebito su carta di credito, l'operatore, senza alcuna autorizzazione formale ed omettendo qualsivoglia segnalazione o blocco per superamento della soglia mensile di consumo concordata, preleva 2.459,79 euro dal conto dell'utente.

Dopo aver ricevuto gli estratti conto da parte della propria banca, l'utente contatta i call center dell'operatore per avere spiegazioni in merito.

La contestazione verte non solo sulla mancata informazione relativa ai notevoli esuberanti di consumo, ma anche sulla mancata ricezione delle fatture riportanti i relativi dettagli.

Solo nel mese di gennaio 2015 un'operatrice del call center indica all'utente il sito da cui scaricare le fatture, mai ricevute prima, ciò che gli consente di scoprire che nella fattura AE12570599 (dal 10.07.2014 al 09.09.2014) sono stati fatturati 837,72 euro e nella fattura AE15563232 (dal 10.09.2014 al 09.11.2014) addirittura 1.622,07 euro per chiamate che l'utente ritiene di non avere mai effettuato.

L'utente evidenzia la violazione della Delibera AGCOM 326/10/CONS da parte dell'operatore, richiedendo:

- a) risoluzione contrattuale per inadempienza/colpa dell'operatore;
- b) restituzione di euro 1859,79 oltre a interessi per mancata segnalazione/blocco del servizio dovuto a superamento della soglia mensile di consumo concordata, in violazione dell'art. 2 della delibera AGCOM n. 326/2010;
- c) indennizzo per impropria fatturazione per 200,00 euro;



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

email [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)

- d) indennizzo per mancata risposta a istanza dell'utente per 300,00 euro;
- e) importo fissato in via equitativa da parte di questo Corecom per violazioni del codice delle comunicazioni elettroniche e della delibera AGCOM 326/2010;
- f) indennizzo per spese d'assistenza pratica per 300,00 euro.

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

Con memoria inviata in data 25.01.2016, l'operatore contesta la ricostruzione dei fatti suesposta nonché le richieste avanzate, evidenziando quanto segue.

Innanzitutto, si eccepisce la nullità dell'istanza per contraddittorietà della causa petendi, lesiva del diritto di difesa dell'esponente, nel senso che l'utente contesta la fatturazione emessa a suo carico sia in quanto il gestore avrebbe omesso le dovute segnalazioni sia in quanto le chiamate in questione non sarebbero mai state effettuate.

Inoltre, si ritiene non potersi addebitare in capo all'operatore alcun inadempimento.

Posto, infatti, che l'esecuzione delle chiamate non può essere contestata, come dimostrato dalle fatture allegate, la contestazione circa la mancata segnalazione del consumo eccessivo appare priva di fondamento, il piano tariffario scelto non implicando che esso non possa essere superato con consumi oltre l'abbonamento, né che lo stesso comporti, implicitamente, una volontà di non superare mai un certo limite, volontà, peraltro, mai manifestata esplicitamente dall'utente, richiedendo, ad esempio, soluzioni quali l'attivazione del barring. Ne consegue, pertanto, la correttezza della fatturazione emessa.

Si evidenzia, poi, come mai sia pervenuto alcun reclamo, evenienza, del resto, non provata dall'istante e come, stante l'infondatezza dell'istanza, nulla sia dovuto a titolo di spese di procedura.

Infine, sotto il profilo amministrativo e contabile, si precisa come il servizio sia tuttora attivo e come non risultino esservi importi aperti.

## **3. Motivazione della decisione**

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



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

email [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)

Rispetto al punto a), la richiesta di risoluzione contrattuale è inammissibile per incompetenza del Corecom. Ai sensi dell'art. 19, comma 4, della 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"), infatti, "L'Autorità, con il provvedimento che definisce la controversia, ove riscontri la fondatezza dell'istanza, può condannare l'operatore ad effettuare rimborsi di somme risultate non dovute o al pagamento di indennizzi nei casi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, nonché nei casi individuati dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità".

Le richieste di cui ai punti b) e c), sono da rigettare. Innanzitutto, le fatture prodotte dall'operatore confermano, comunque, l'avvenuto traffico da parte dell'istante.

Inoltre, in merito alla contestazione circa la mancata segnalazione del consumo eccessivo, il piano tariffario scelto non implica che esso non possa essere superato con consumi oltre l'abbonamento. Peraltro, né dalla carta dei servizi dell'operatore né da indirizzi e delibere AGCOM pare evincersi alcun obbligo di segnalazione in capo all'operatore in ordine al traffico voce, diversamente da quanto previsto per il traffico dati, non avendo, tra l'altro, l'istante nemmeno prodotto il contratto dal medesimo sottoscritto. Tale contestazione appare, pertanto, priva di fondamento.

Evidente risulta, comunque, la contraddittorietà delle motivazioni addotte dall'istante, il quale contesta la fatturazione emessa a suo carico sia in quanto il gestore avrebbe ommesso le dovute segnalazioni sia in quanto le chiamate in questione non sarebbero mai state effettuate.

La richiesta di cui al punto d) è da rigettare. Dalla documentazione in atti non risulta alcun reclamo prodotto dall'istante nei confronti dell'operatore.

Rispetto al punto e), nessun importo in via equitativa deve essere fissato da parte di questo Corecom per presunta violazione dell'art. 2 della delibera AGCOM 326/2010. Tale articolo disciplina, infatti, i sistemi di allerta e i limiti di spesa per il traffico dati sulle reti di telefonia mobile e non già per il traffico voce, oggetto dell'istanza.



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

email [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)

Infine, per quanto concerne le spese di procedura (punto f)) si ritiene di non riconoscerle in virtù dell'esito della presente controversia, ai sensi del punto III.5.4. della delibera Agcom n. 276/13/CONS.

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 di 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. 051 527.7628

email [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)