

Protocollo: vedi *segnatura.XML*

TITOLO	2015.1.10.4
	2017.1.10.21.374
LEGISLATURA	X

Il giorno 10 settembre 2018 si è riunito nella sede di Viale Aldo Moro n. 44 il Corecom dell'Emilia-Romagna con la partecipazione dei componenti:

STEFANO CUPPI	Presidente
ALFONSO UMBERTO CALABRESE	Componente
STEFANO CAVEDAGNA	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";

Vista la Determina Direttoriale AGCOM 38/17/DIT e la Delibera AGCOM 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 dell'Autorità per le garanzie nelle Comunicazioni, dal Presidente della Regione Emilia Romagna, dalla Presidente del Comitato regionale per comunicazioni Emilia - Romagna"

Visti gli atti del procedimento;



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)

Viste la relazione e la proposta di decisione della Responsabile del Servizio dr.ssa Rita Filippini (NP.2018.1987);

Udita l'illustrazione svolta nella seduta del 10 settembre 2018;

CONSIDERATO QUANTO SEGUE

### **1. La posizione dell'istante**

L'istante ha lamentato la mancata fornitura del servizio, fatturazioni non giustificate e mancata trasparenza contrattuale nei confronti della società Vodafone Italia X che per brevità nel prosieguo del presente atto verrà denominata Vodafone. In particolare, nell'istanza introduttiva del procedimento e nel corso dell'audizione con memoria prot. AL/2018/2598 del 12/01/2018 e memoria di replica prot. AL/2018/3632 del 16/01/2018, l'istante ha dichiarato quanto segue:

- di aver sottoscritto in data 24/12/2015 un'offerta denominata Vodafone Casa Edition, con acquisto di iPhone;
- di avere concordato un anticipo di euro 220,00 ed un successivo importo di euro 45 tutto compreso al mese per cellulare, fisso ed ADSL;
- pervenivano fatture difformi a quanto concordato;
- non veniva mai consegnata la station per l'attivazione del numero fisso ed ADSL. L'operatore Vodafone contattato al riguardo comunicava che i costi maggiorati erano dovuti all'attivazione di servizi Premium;
- in corso di procedura, in pendenza della quale è stato anche instaurato un procedimento di urgenza GU5, l'operatore comunicava che l'offerta attivata non comprendeva il telefono fisso e ciò è in contrasto con quanto descritto nel dépliant informativo dall'offerta.

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

- a) il rimborso di tutte le somme non dovute pagate a Vodafone in difformità del contratto ed in assenza del servizio di telefonia fissa ed ADSL;



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)

- b) indennizzo per il ritardo nell'attivazione del servizio fisso ed ADSL per mancato invio della station dal 14/01/2016;
- c) indennizzo per mancata risposta al reclamo.

## 2. La posizione dell'operatore

L'operatore Vodafone con memoria prot. AL/2018/2457 del 12/01/2018 conferma la correttezza del proprio operato gestionale. Contrariamente a quanto affermato da parte istante, la stessa ha sottoscritto, in data 24/12/2015, un contratto che prevedeva il pagamento di un anticipo di euro 220,00 nonché il pagamento di euro 34 mensili, oltre alle residue rate della "Offerta Terminale" a fronte dell'attivazione della SIM mobile con numerazione 335XXX765 e dell'acquisto di un dispositivo Apple iPhone 6S. I maggiori costi lamentati dall'istante derivano da sms inviati all'estero, mms nazionali e chiamate a tariffazione speciale, ossia dall'utilizzo di servizi non inclusi nel piano telefonico "Relax Casa Edition" attivo sulla SIM di cui trattasi. Nelle fatture suddette vengono altresì addebitati costi relativi a servizi del "provider Pure Bros" attivati in data 26/03/2016 e successivamente disattivati in data 11/04/2016. Con nota del 30/05/2016, facente seguito al reclamo inviato dall'utente in data 09/05/2016, Vodafone comunicava a parte istante di non aver riscontrato errori di fatturazione, atteso l'utilizzo di servizi non ricompresi nel piano tariffario. Contestualmente, pur rilevando l'insussistenza di responsabilità, in un'ottica di fidelizzazione offriva un rimborso di euro 15,27 che parte istante non accettava. L'operatore in memoria respinge ogni responsabilità circa l'attivazione di servizi a sovrapprezzo non richiesti da parte istante richiamando la possibilità che gli stessi possano venire bloccati agevolmente. L'operatore rileva inoltre che i servizi di linea fissa ed ADSL richiesti soltanto successivamente alla stipula contrattuale, risultano perfettamente attivi e funzionanti e che le fatture emesse possono essere contestate entro 45 giorni dalla loro emissione. In assenza di contestazioni, quindi, la fattura si intende accettata da parte dell'utente, cosa effettivamente avvenuta nel caso di specie. Sotto il profilo amministrativo e contabile Vodafone dichiara che parte istante è attiva e non risulta presente insoluto.

## 3. Motivazione della decisione



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)

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

- a) Per quanto concerne la richiesta sub a) di rimborso di tutte le somme non dovute pagate a Vodafone in difformità del contratto ed in assenza del servizio di telefonia fissa ed ADSL la stessa può essere parzialmente accolta. Parte istante allega un contratto – non oggetto di replica da parte dell'operatore – datato 24/12/2015 - compilato relativamente all'attivazione del pacchetto Relax Casa Edition con l'indicazione del numero di telefono di cui si chiede la portabilità (335XXX765), del terminale connesso (iPhone 6S 64 GB) nonché dei costi per il terminale (anticipo 219,99 euro e 30 rate mensili di euro 16 IVA inclusa). Altra pagina del medesimo contratto è compilata con richiesta di attivazione di una nuova linea fissa con offerta Super ADSL Rete Fissa Vodafone e richiesta di Vodafone Station (opzione "da spedire"). Risulta pertanto provato che parte istante aveva chiesto sin dall'origine anche l'attivazione della linea fissa e dell'ADSL. Lo stesso operatore in memoria dichiara che il prezzo concordato per l'attivazione della numerazione mobile era di euro 34 mensili (cui debbono essere aggiunti i 16 euro al mese di rate residue per i costi del terminale) e che sono stati addebitati anche i costi" per i servizi non compresi nel piano tariffario sottoscritto" per i quali Vodafone cita il proprio allegato 3. Tale allegato in realtà non riporta alcun costo relativo ai servizi non compresi, né tali costi sono rinvenibili dal dépliant informativo allegato da parte istante relativamente all'offerta sottoscritta.

Parte istante allega le seguenti fatture:

- Fatt. AG02033127 del 16 febbraio 2016 per euro 168,80 (dal 24/12/2015 al 10/02/2016);
- Fatt. AG05335513 del 15 aprile 2016 per euro 182,06 (dall'11/02/2015 al 10/04/2016);
- Fatt. AG08736763 del 15 giugno 2016 per euro 123,59 (dall'11/04/2016 al 09/06/2016);
- Fatt. AG12079666 del 10 agosto 2016 per euro 154,87 (dal 10/06/2016 al 04/08/2016);



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)

- Fatt. AG18929258 del 29 novembre 2016 per euro 138,54 (dal 30/09/2016 al 24/11/2016).

Tali fatture riportano, oltre ai “contributi per il periodo di competenza” costi relativi a:

- Extra 1GB;
- Chiamate a tariffa speciale;
- MMS;
- Vodafone Exclusive;
- Utilizzo complessivo Smart Passport;
- Contenuti Mobile/PC
- SMS verso l'estero
- SMS nazionali
- SMS mittente

Parte istante ha inviato reclamo il 09/05/2016 (relativamente alla fatturazione ritenuta eccessiva nonché alla mancata ricezione dell'apparecchio telefonico da utilizzare a casa) Vodafone ha risposto in data 30/05/2016 comunicando che i seguenti servizi non sono inclusi nel piano telefonico Relax casa Edition relativo al n. 335XXX765:

- SMS verso l'estero
- SMS mittente
- MMS
- Contenuti Mobile/PC
- Chiamate a tariffa speciale

Dalla risposta di Vodafone si rileva altresì che i Contenuti Mobile/PC sono riferibili a Servizi Premium e che gli stessi sono stati attivati in data 26/03/2016 e disattivati in data 11/04/2016 (quindi ancor prima del reclamo inviato da parte istante). Relativamente a tali servizi Premium, Vodafone non ha fornito prove, come richiesto da recenti pronunce AGCOM (cfr. Determina Direttoriale AGCOM 38/17/DIT) della volontà dell'utente alla loro sottoscrizione quali, ad esempio, la copia dei log di attivazione o dell'URL della landing page navigata dal cliente, etc...



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)

Stante la genericità del prospetto informativo circa i servizi ricompresi nell'offerta allegato da parte istante, tenuto conto della risposta fornita dall'operatore circa i servizi non ricompresi nell'offerta nonché della assenza di prove relativamente alla volontarietà dell'attivazione dei servizi Premium si dispone il rimborso a favore di parte istante degli importi fatturati per le seguenti voci: Extra 1GB, Vodafone Exclusive, Utilizzo Complessivo Smart Passport, Contenuti Mobile/PC, SMS Nazionali, relativamente alle fatture allegate da parte istante.

- b) Per quanto attiene la richiesta sub b) di indennizzo per il ritardo nell'attivazione del servizio fisso ed ADSL e per mancato invio della Station dal 14/01/2016, la stessa viene parzialmente accolta. In base a quanto rilevato al punto precedente, parte istante ha fornito prova che il contratto sottoscritto riguardava anche l'attivazione di un numero fisso e dell'ADSL e che l'operatore non ha provveduto al riguardo. Non risulta documentata la consegna della Vodafone Station neppure a seguito di adozione del provvedimento di urgenza da parte del Responsabile del Servizio Corecom del 01/02/2017. Da ciò deriva il riconoscimento di un indennizzo a far data dal 22/02/2016 (termine massimo di 60 giorni dalla sottoscrizione del contratto entro il quale i servizi dovevano essere attivati) al 08/06/2017 (data della udienza di conciliazione) per un totale di giorni 472. L'indennizzo viene determinato ai sensi dell'art. 3 comma 1 del Regolamento Indennizzi e calcolato in misura unitaria ai sensi dell'art. 12 comma 1 del medesimo Regolamento:  $472 \times 7.5 \text{ euro/die} = \text{euro } 3.540,00$  (tremilacinquecentoquaranta).
- c) Per quanto attiene la richiesta sub c) di indennizzo per mancata risposta al reclamo, la stessa viene accolta. Come già sopra rappresentato, parte istante ha inviato reclamo in data 09/05/2016, evidenziando – oltre alla diversità di tariffazione rispetto a quanto concordato - la mancata ricezione del telefono da utilizzare a casa per linea fissa. Nella risposta del 30/05/2016, l'operatore Vodafone ha fornito spiegazioni circa la tariffazione applicata ma non ha fornito spiegazioni circa l'ulteriore richiesta. Il reclamo risulta quindi



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)

riscontrato in modo parziale, in violazione di quanto previsto dall'articolo 8, comma 4, della delibera n. 179/03/CSP. Ne consegue il riconoscimento di un indennizzo a far data dalla ricezione della risposta non esaustiva fornita dall'operatore (30/05/2016) fino alla udienza di conciliazione (08/06/2017) calcolato ai sensi dell'art. 11 del Regolamento Indennizzi e determinato nella misura massima di euro 300,00 (trecento) .

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 3.540,00 (tremilacinquecentoquaranta) a titolo di indennizzo per la mancata attivazione del servizio (472 giorni x 7.5 euro/die);
  - II. euro 300,00 (trecento) a titolo di indennizzo per la non esaustiva risposta al reclamo;
3. La Società Vodafone Italia X è altresì tenuta al rimborso a favore di parte istante degli importi fatturati per le seguenti voci: Extra 1GB, Vodafone Exclusive, Utilizzo Complessivo Smart Passport, Contenuti Mobile/PC, SMS Nazionali, relativamente alle fatture allegate da parte istante.
4. La società Vodafone Italia X è tenuta, infine, 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.



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)

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*

Il Presidente

Stefano Cuppi



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)