

Protocollo: vedi *segnatura.XML*

TITOLO	2015.1.10.4
	2017.1.10.472
LEGISLATURA	X

Il giorno 18 ottobre 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	Vicepresidente
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 delibera Agcom n. 276/13/CONS (Linee guida);

Viste la determina direttoriale Agcom n. 38/17/DTC, le delibere Agcom 179/03/CSP, 69/11/CIR, 100/12/CIR, 113/12/CIR, la delibera n. 48/2018 del Corecom Emilia-Romagna e la determina n. 11/2017 del Corecom Emilia-Romagna;

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



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)

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.2018.2345);

Udita l'illustrazione svolta nella seduta del 18 ottobre 2018;

CONSIDERATO QUANTO SEGUE

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

L'istante lamenta il seguente problema nei confronti di Vodafone Italia X (di seguito Vodafone), dichiarando, nell'istanza introduttiva del procedimento, quanto segue.

In data 03.04.2013, sottoscriveva un contratto con Vodafone, aderendo alla promozione Internet Go Special Wi Fi, con un costo complessivo di 15,00 euro mensili.

L'istante, peraltro, non riceveva alcuna fattura; gli importi venivano, infatti, addebitati direttamente sul suo conto corrente.

Confidando nella correttezza dell'operatore, non verificava se tali importi corrispondessero esattamente a quelli contrattualmente previsti.

Solo nel 2016 si accorgeva dell'enormità degli addebiti sul conto, ammontanti complessivamente a ben 1.899,48 euro in più rispetto a quanto pattuito, a partire da gennaio 2014.

Si precisa che mai è stata chiesta l'attivazione di ulteriori e diversi servizi.

Tanto premesso, l'istante è a richiedere:

- 1) Restituzione degli importi addebitati senza giustificazione, pari ad euro 1.899,48;
- 2) Indennizzo per danni patiti.

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



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)

Con memoria in data 05.02.2018, l'operatore contesta la ricostruzione dei fatti suesposta nonché le richieste avanzate, evidenziando quanto segue.

Innanzitutto, si evidenzia come nessuna anomalia sia stata riscontrata nell'applicazione della proposta di abbonamento sottoscritta.

Inoltre, si pone in rilievo come nessun formale reclamo scritto risulti essere pervenuto in pendenza di rapporto contrattuale, il reclamo online dell'associazione di consumatori essendo stato inoltrato soltanto nel mese di settembre 2016.

A ciò si aggiunga che, in virtù di quanto previsto dalle Condizioni Generali di Contratto, le singole fatture emesse possono essere contestate (con indicazione specifica delle voci e degli importi non condivisi) unicamente entro 45 gg. dalla loro emissione. In assenza di contestazioni, come nel caso di specie, quindi, le fatture si intendono accettate.

Ancora, si evidenzia l'infondatezza della domanda nel caso di reclami tardivi. In tali casi, infatti, non è possibile produrre i dettagli del traffico telefonico e dati che possano giustificare la legittimità degli addebiti in fattura e dimostrare l'effettuazione di traffico, concretandosi in tal modo una lesione del diritto di difesa del gestore. Infatti, per motivi di tutela della riservatezza dei dati, gli stessi possono essere conservati per non più di sei mesi.

In altri termini, per permettere al gestore un esercizio pieno del proprio diritto di difesa, Agcom ha inteso limitare le fatture che possono essere prese in considerazione per eventuali controlli e/o verifiche a quelle emesse negli ultimi sei mesi dalla data di presentazione del reclamo scritto. Nel merito, si rileva, poi, come l'istante si limiti ad indicare diversi archi temporali nei quali si sarebbero verificate varie tipologie di disservizi, quali l'asserita attivazione non richiesta di servizi cosiddetti "a sovrapprezzo" ed il conseguente addebito di somme ulteriori.

La genericità delle affermazioni dell'istante è, altresì, comprovata dall'analisi letterale delle richieste avanzate. L'utente, difatti, effettua approssimativamente riferimenti ad una somma prelevata indebitamente da Vodafone, pari all'importo di € 1.900,00 circa, senza, tuttavia, produrre nulla a sostegno di tale asserzione.

E', dunque, palese il mancato adempimento da parte dell'utente all'onere probatorio ed all'onere di allegazione sullo stesso gravanti, con conseguente violazione del diritto di difesa del gestore.



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)

A ciò si aggiunga, poi, che i servizi digitali, ovvero a sovrapprezzo, vengono forniti in collaborazione con soggetti terzi e prevedono l'erogazione di contenuti per accedere ai quali l'utente deve sempre effettuare una esplicita richiesta, inviando un sms o effettuando una chiamata al numero telefonico relativo al servizio stesso.

Vodafone, pertanto, contesta fermamente la richiesta di rimborso avanzata, confermando l'assenza di responsabilità in riferimento all'erogazione dei servizi premium per i motivi sopra elencati; tanto più che all'utente è offerta, altresì, la possibilità di attivare il cd. "barring" proprio al fine di impedire attivazioni non volute.

Si evidenzia, a conclusione della memoria, come l'operatore abbia prontamente riscontrato, in data 26 settembre 2016, il reclamo dell'istante, confermando la correttezza del proprio operato ed emettendo, comunque, una nota di credito di euro 333,00.

### **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.

La richiesta di cui al punto 1) può essere accolta, sia pure rimodulata nel quantum debeat.

La Delibera Agcom 179/03/CSP, all. A, art. 5, comma 5, stabilisce che gli operatori devono tenere indenni gli utenti dalle conseguenze economiche e pregiudizievoli derivanti dall'attivazione di linee, contratti, forniture di beni o servizi da essi non richiesti.

Tuttavia, affinché l'operatore possa attivarsi per risolvere eventuali problematiche, è necessario che lo stesso sia messo nella condizione di conoscerle.

Sul punto, deve rilevarsi che l'articolo 1, comma 1, lettera d), allegato A, della delibera 179/03/CSP, definisce il "reclamo" come "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". Ne deriva che il reclamo deve essere inteso come lo strumento per mettere il gestore nella condizione di avere contezza del problema e provvedere alla sua risoluzione.



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 orientamento costante di Agcom ritenere che l'onere della prova della risoluzione della problematica lamentata ricada sul gestore, ma è inconfutabile che sul cliente incomba l'onere della segnalazione del problema (v. ex multis delibere Agcom n. 69/11/CIR, n. 100/12/CIR, n. 113/12/CIR e conforme orientamento del Corecom Emilia-Romagna, determina n. 11/2017 e delibera n. 48/2018).

Nel caso di specie, il gestore è stato informato tardivamente dei supposti disservizi.

Non può, in effetti, non rilevarsi come l'istante, oltre a non avere specificato alcunché in ordine alla tipologia di servizi attivati, documenti agli atti di avere inviato un solo reclamo in data 6 settembre 2016 (riscontrato dall'operatore in data 26 settembre 2016), mentre gli addebiti contestati sono riferiti a fatture emesse diversi mesi prima.

Cionondimeno, la disciplina in materia di tutela dei dati personali contenuta nel d.lgs. 1 giugno 2003, n. 196 (e la successiva interpretazione Agcom) consente il trattamento degli stessi al fine di documentazione in caso di contestazione della fattura o per la pretesa del pagamento, per un periodo non superiore a sei mesi, salva l'ulteriore specifica conservazione necessaria per effetto di una contestazione anche in sede giudiziale.

Si ritiene, pertanto, di accogliere la richiesta di rimborso limitatamente alle fatture emesse in tale periodo (semestre marzo 2016-agosto 2016).

Vodafone dovrà, dunque, provvedere alla restituzione di quanto versato da parte istante a titolo di costi riferiti a servizi a sovrapprezzo e relativamente al periodo suindicato.

La richiesta di cui al punto 2) non può essere accolta.

Sebbene in linea teorica non sia possibile richiedere il risarcimento dei danni, poiché l'Autorità non ha il potere di accertarli e perché l'oggetto della pronuncia riguarda esclusivamente la liquidazione d'indennizzi o il rimborso/storno di somme non dovute, se nell'istanza è formulata una richiesta di risarcimento danni, in applicazione di un criterio di efficienza e ragionevolezza dell'azione, essa può essere interpretata come richiesta di accertamento di un comportamento illegittimo da parte dell'operatore e del conseguente diritto all'indennizzo, a prescindere dal nomen juris indicato dalla parte, la quale poi potrà naturalmente rivolgersi all'Autorità ordinaria



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)

per ottenere anche la liquidazione dell'eventuale maggior danno (punto III.1.3. Linee guida, approvate con delibera Agcom n. 276/13/CONS).

Peraltro, nella fattispecie in esame, la domanda di indennizzo per attivazione di servizi non richiesti, non trova accoglimento. La circostanza che i contenuti digitali siano forniti da un soggetto terzo diverso dall'operatore telefonico, esclude che quest'ultimo possa ritenersi vincolato ad indennizzare i disagi subiti dall'utente per l'attivazione di servizi non richiesti e, appunto, forniti da soggetti terzi.

Trattasi infatti, di servizi diversi da quelli di comunicazione elettronica ai quali si riferiscono le norme del regolamento di cui alla delibera n. 73/11/CONS. Al più, il rapporto contrattuale con l'operatore, che costituisce il fondamento per il riconoscimento dell'indennizzo, atterrebbe alla sola fase di addebito del servizio e non invece a quella di attivazione.

Pertanto, alla luce di quanto rappresentato, non si ritengono applicabili gli indennizzi liquidati in sede di definizione delle controversie tra utenti ed operatori (cfr. delibera n. 57/2016 Corecom Emilia- Romagna).

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 di Vodafone Italia X, per le motivazioni di cui in premessa.
2. Vodafone è tenuto alla restituzione di quanto versato da parte istante, maggiorato degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza, a titolo di costi riferiti a servizi a sovrapprezzo, relativamente al semestre marzo 2016-agosto 2016;
3. Vodafone Italia X è tenuto, inoltre, a comunicare a questo Ufficio l'avvenuto adempimento alla presente delibera entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.



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 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*

Il Presidente

Dott. Stefano Cuppi

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

Dott. 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)