

Protocollo: vedi *segnatura.XML*

TITOLO	2015.1.10.4.1
	2015.1.10.21.500
LEGISLATURA	X

Il giorno 19 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

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

email 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 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. 117/10/CIR.

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;

Viste la relazione e la proposta di decisione della Responsabile del Servizio dr.ssa Rita Filippini (NP.2018.338);



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

email corecom@regione.emilia-romagna.it - PEC corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it

WEB www.assemblea.emr.it/corecom

Udita l'illustrazione svolta nella seduta del 19 febbraio 2018;

CONSIDERATO QUANTO SEGUE

1. La posizione dell'istante

L'istante è titolare di contratto di telefonia mobile privato di cui al n. xxxx788, stipulato con l'operatore Vodafone Italia X (di seguito Vodafone) nel mese di giugno 2013 e per il quale i pagamenti sono sempre avvenuti con addebito su carta di credito ed inoltro telematico delle relative fatture.

In particolare nell'istanza introduttiva del procedimento l'istante ha dichiarato quanto segue:

- che relativamente al periodo di fatturazione 17.06.2014 - 16.08.2014 veniva introdotta una voce di costo relativa ad un servizio mai richiesto (Relax completo Family Edition) su un'utenza che non appartiene all'istante, di cui a n. xxxx281, generando un traffico per Euro 5.241,00 e variando il circuito di carta di credito su cui i costi venivano addebitati, dalla carta n. xxxx1583 alla carta n. xxxx2735, di diversi circuiti emittenti;
- che è stato associato alla fatturazione un indirizzo diverso da quello dell'utente, il quale, appena ha rilevato l'errore, ha contattato telefonicamente l'operatore affinché prendesse provvedimenti e rettificasse. In assenza di positivi riscontri da parte dell'operatore, l'istante ha sporto denuncia alla polizia postale in data 28.11.2014, di cui in atti, poi inoltrata a mezzo fax alla compagnia;
- che in seguito a tali fatti si è verificato un malfunzionamento dell'utenza non potendo più effettuare chiamate in uscita;
- che in data 27.01.2015, per tramite di Federconsumatori, l'istante ha provveduto alla contestazione delle fatture n. AE14319834, n. AE17324857 e n. AE11338623 poiché relative all'utenza sconosciuta e ha richiesto l'invio a mezzo bollettino postale degli importi dovuti per la propria utenza corretta, di cui a n. xxxx788 avendo lo stesso bloccato la propria carta di credito per impedire addebiti illegittimi;
- che l'operatore ha provveduto a disattivare l'utenza sbagliata ma non ha saputo risolvere la problematica relativa alle risultanze dell'insoluto di Euro 6.217,43, nonostante il reiterarsi dei reclami sul punto inviati in data 12.02.2015 e 12.03.2015.



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

email corecom@regione.emilia-romagna.it - PEC corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it

WEB www.assemblea.emr.it/corecom

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

- a) Storno integrale delle fatture n. AE143119834, n. AE17324857 e n. AE11338623 (che l'operatore dice di aver già effettuato ma di cui continuano ad arrivare i solleciti di pagamento);
- b) indennizzo per mancanza della linea dal 23.01.2015;
- c) indennizzo per mancata risposta ai reclami;
- d) indennizzo per i disservizi subito, le errate informazioni fornite e ogni altro disagio subito a causa del comportamento scorretto dell'operatore.

2. La posizione dell'operatore

L'operatore contesta integralmente quanto lamentato dall'istante e specifica quanto segue.

In seguito al disconoscimento operato dall'istante relativamente alla linea xxxx281, la stessa è stata segnalata al reparto frodi e le relative fatture che erano state pagate sono state integralmente stornate; nulla risulta invece dovuto per le altre. In un primo momento, in esito della procedura di storno, gli importi delle fatture risultavano come insoluti, ma la risultanza è stata prontamente modificata e si proposta come un iter fisiologico della pratica di gestione dei rimborsi.

L'utenza effettivamente intestata all'istante (xxxx788) non è stata disattivata, bensì inserita in una *hotline* a causa degli insoluti pendenti, ragione per la quale tale linea risultava abilitata al solo traffico in entrata.

Relativamente alla asserita mancata risposta a reclami si rappresenta che Vodafone è stata pronta e reattiva nella gestione del disservizio e che ai reclami si è risposto per fatti concludenti. Sotto il profilo amministrativo e contabile si sottolinea che l'utenza risulta validamente attiva.

3. Motivazione della decisione

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante devono essere accolte, per le ragioni di seguito illustrate.

- A. Per quanto riguarda la domanda di cui al punto a), si prende atto che la stessa è già stata accolta dall'operatore, il quale però non ha dato prova dell'effettuazione dello storno, pur



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

email corecom@regione.emilia-romagna.it - PEC corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it

WEB www.assemblea.emr.it/corecom

avendone manifestato la volontà. Per tale motivo va disposto lo storno integrale delle fatture numeri AE143119834, AE17324857 e AE11338623.

B. La domanda b) deve essere accolta.

L'istante lamenta di aver subito un disservizio sulla linea tale per cui poteva solamente ricevere chiamate in entrata, ma non effettuarne in uscita, a far data dal 23.01.2015. L'operatore conferma tale circostanza spiegando che l'utenza è stata inserita in una *hotline* a seguito della subita truffa. L'istante ha inviato reclamo a Vodafone con mail del 12.02.2015 dove segnalava tale disservizio e ne chiedeva la risoluzione. Tuttavia in atti non risultano risposte al reclamo né ulteriori comunicazioni sul punto. L'onere probatorio risulta essere interamente in capo all'operatore che per liberarsi da responsabilità avrebbe dovuto fornire la prova che l'inadempimento fosse determinato da causa a lui non imputabile (*ex multis* delibera Agcom 117/10/CIR). Al contrario, l'operatore, nella propria memoria costitutiva afferma di aver inserito l'utenza nella *hotline*, senza darne previa comunicazione all'istante e senza fornire successivamente risposte sul punto.

Ai sensi e per gli effetti dell'art. 4 comma 1 del Regolamento Indennizzi deve essere riconosciuto un indennizzo *pro die* nella misura di Euro 7,50 dal 23.01.2015 sino al 5.08.2015 data dell'udienza di conciliazione, così per complessivi 194 gg e per Euro 1.455,00.

C. La domanda c) deve essere accolta. Per il periodo dal 29.03.2015 (data di decorrenza del primo reclamo del 12.02.2015 a cui sono stati aggiunti i 45 giorni dovuti all'operatore per la risposta al reclamo) al 5.08.2015 dovrà essere corrisposto l'indennizzo per mancata risposta a reclamo, di cui all'art. 11 comma 1 del regolamento indennizzi, pari ad Euro 1,00 *pro die* per un totale di 129 giorni e così per Euro 129,00.

Per questi motivi, attestata la regolarità amministrativa del presente atto espresso dalla responsabile del Servizio dr.ssa Rita Filippini, il Corecom, all'unanimità;

DELIBERA QUANTO SEGUE

1. Accoglie nel merito l'istanza di XXX proposta nei confronti della società Vodafone Italia X per le motivazioni di cui in premessa.



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

email corecom@regione.emilia-romagna.it - PEC corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it

WEB www.assemblea.emr.it/corecom

2. La società Vodafone Italia X è tenuta a stornare le fatture nn. AE143119834, AE17324857 e AE11338623 e a pagare in favore dell'istante i seguenti importi maggiorati degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza:

- I. Euro 1.455,00 (millequattrocentocinquantacinque/00) a titolo di indennizzo per l'illegittima sospensione del servizio (Euro 7,50 x 194 giorni), per le motivazioni di cui al capo B);
- II. Euro 129,00 (centoventinove/00) a titolo di indennizzo per la mancata risposta ai reclami (Euro 1,00 x 129 giorni), per le motivazioni di cui al capo C);

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

email corecom@regione.emilia-romagna.it - PEC corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it

WEB www.assemblea.emr.it/corecom