

Protocollo: vedi segnatura.XML

ASSEMBLEA LEGISLATIVA DELLA REGIONE EMILIA-ROMAGNA

Comitato Regionale per le Comunicazioni

TITOLO	2015.1.10.4.1
	2015.1.10.21.3
LEGISLATURA	X

Il giorno 7 settembre 2016 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 PATRIZIA COMI

OGGETTO: DEFINIZIONE CONTROVERSIA XXX / VODAFONE ITALIA X



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

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;

Vista 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 lo "*Accordo quadro tra l'Autorità per le garanzie nelle Comunicazioni, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome*", sottoscritto in data 4 dicembre 2008;

Vista la "*Convenzione per l'esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni*", sottoscritta tra l'Autorità per le garanzie nelle Comunicazioni e il Comitato regionale per le Comunicazioni Emilia-Romagna in data 10 luglio 2009, e in particolare l'art. 4, c. 1, lett. e);

Vista le Delibere Agcom n. 179/03/CSP e n. 276/13/Cons. e successive conformi;

Viste le Delibere Corecom Emilia-Romagna nn. 15/10, 1/11 e 8/11 e Delibere Corecom Puglia n. 17/11;

Visti gli atti del procedimento;

Viste la relazione e la proposta di decisione della Responsabile del Servizio, dr.ssa Patrizia Comi (NP.2016.1947);

Udita l'illustrazione svolta nella seduta del 7 settembre 2016;

CONSIDERATO QUANTO SEGUE

1. La posizione dell'istante

Nell'aprile 2013, parte istante verificando il proprio estratto conto, si accorgeva che dal giorno 1.10.2012 venivano addebitati sulla propria carta revolving n. XXX importi alla stessa sconosciuti, a favore di Vodafone Italia X (di seguito, Vodafone). A seguito di alcune indagini effettuate, la sig.ra Morara, scopriva che le venivano addebitati i corrispettivi relativi al codice cliente XXX intestato a persona a lei sconosciuta. In data 17.04.2013, la ricorrente contattava il servizio clienti ed inviava una comunicazione scritta per il disconoscimento del contratto chiedendo che non fosse utilizzata la carta di credito revolving di cui sopra e, contestualmente, sporgeva denuncia alle competenti autorità. Vodafone non dava alcun riscontro. Secondo la ricostruzione di parte istante, a novembre 2014 i prelievi effettuati da Vodafone sarebbero stati pari ad euro 4.899,97 ed essendo una carta revolving collegata al conto corrente dell'istante, non poteva essere bloccata. Secondo parte istante, l'attribuzione del numero della carta a soggetto terzo diverso dalla sig.ra Morara potrebbe essere riconducibile ad un errato trattamento dei dati personali effettuato da Vodafone

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

- a) Il rimborso degli importi prelevati pari ad euro 4.869,97 più gli interessi maturati e maturandi, oltre all'importo di euro 400,00 quale indennizzo per il mancato riscontro al reclamo.

2. La posizione dell'operatore

Con memoria depositata agli atti, il gestore eccepiva, l'assoluta assenza di prove a sostegno dell'effettiva sussistenza di responsabilità in capo a Vodafone, relativamente all'addebito sulla carta di credito della sig.ra Morara, dei costi appartenenti ad altro soggetto.

Pertanto chiedeva il rigetto delle richieste avanzate da parte istante.

Motivazione della decisione

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le domande dell'istante risultano accoglibili per i motivi che seguono.

La società Vodafone nella propria memoria di costituzione, ha genericamente contestato le affermazioni di parte istante senza però avere prodotto alcuna documentazione volta a smentire quanto dedotto da parte dell'utente (a titolo di esempio non sono state depositate neppure le fatture). E' bene ricordare come codesto Corecom abbia più volte chiarito che, in caso di mancata contestazione da parte dell'operatore, i fatti dedotti dall'utente devono essere considerati integralmente provati (cfr. Delibere Corecom Emilia- Romagna nn. 15/10, 1/11 e 8/11). Soccorre in tal senso quanto disposto dall'articolo 115, comma 1, c.p.c. e succ. mod., da considerarsi come disposizione espressiva di un principio ordinamentale che consente di fondare la decisione, raggiungendo, per quanto riguarda questa sede, il livello di "riscontro" alla "fondatezza" dell'istanza ai sensi dell'articolo 19, comma 3, della delibera Agcom n. 173/07/CONS sui "fatti non specificamente contestati dalla parte costituita".

In base a quanto dichiarato e prodotto da parte istante, risulterebbe che la stessa, accortasi degli addebiti che le venivano fatti da Vodafone, avesse chiesto mediante comunicazione scritta, di potere eliminare l'utilizzo della propria carta di credito in quanto priva di qualsivoglia autorizzazione chiedendo contestualmente anche il rimborso delle cifre già addebitate.

Nella richiesta specificava inoltre di avere già preso contatto con il servizio clienti Vodafone che con pratica n. 1488355976, aveva garantito l'eliminazione del collegamento con la propria carta. Lasciava quindi riferimenti personali e della funzionaria di banca che seguiva la procedura.

Nonostante l'invio della missiva (di cui agli atti non risulta prova ma non contestata da parte convenuta), Vodafone non procedeva a rispondere e l'istante, in data 18.04.2013, sporgeva formale denuncia/querela presso le competenti autorità di Bologna.

La richiesta di storno dell'insoluto maturato dalle predette sim può pertanto trovare accoglimento.

Gli utenti devono essere tenuti indenni dalle conseguenze pregiudizievoli di qualsiasi attivazione non voluta dagli stessi. In caso di contestazione, pertanto, ove l'operatore non sia in grado di dimostrare la ricezione di una richiesta da parte dell'utente, questi deve essere manlevato dalle conseguenze economiche derivanti dall'attivazione dello stesso.

Può pertanto ritenersi che gli addebiti fatti sulla carta dell'istante non siano stati in alcun modo richiesti dalla sig.ra Morara e il comportamento tenuto dalla stessa induce a desumere la sua buona fede.

In ogni caso, Vodafone non solo non ha fornito alcuna prova contraria a quanto sostenuto da parte istante, ma ha tenuto un atteggiamento assolutamente contrario alla buona fede nell'esecuzione contrattuale. Di fronte ai reclami fatti da parte istante, non ha provveduto, ad esempio, ad una sospensione cautelare della linee telefoniche continuando di fatto a permettere il consumo e la relativa fatturazione.

Si ritiene pertanto di dovere disporre che Vodafone sia tenuta a regolarizzare la posizione amministrativo-contabile di parte istante mediante la restituzione delle somme già addebitate su carta di credito revolving n. XXX e riferite al codice cliente n. XXX intestato a persona differente dall'istante.

Per quanto invece concerne l'indennizzo per il mancato riscontro al reclamo del 17.04.2013, Vodafone non ha dato prova di avere fornito alcuna risposta e neppure di essersi attivati.

Come già più volte affermato dall'Autorità, rileva il disposto dell'articolo 8, comma 4, della delibera Agcom n. 179/03/CSP (nonché del successivo articolo 11, comma 2, della medesima delibera), secondo cui, in caso di reclamo, il gestore deve fornire una risposta adeguatamente motivata entro il termine indicato nel contratto, e comunque non superiore a 45 giorni, utilizzando altresì la forma scritta qualora il reclamo sia rigettato.

La finalità dell'indennizzo per omesso riscontro al reclamo è quella di assicurare all'utente un riscontro chiaro ed esaustivo, idoneo quindi a riequilibrare le posizioni delle parti in un dialogo che non si presenta paritario a causa della qualità dell'operatore, inteso necessariamente quale soggetto strutturalmente e numericamente superiore, organizzato e diversificato. La ritardata o omessa risposta al reclamo inviato, da cui deriva per l'utente una mancanza di ascolto, di dialogo e contraddittorio con il gestore, fonda quindi il diritto dell'utente medesimo al riconoscimento di un indennizzo (Cfr. Corecom Puglia Delibera 17/11).

Con riferimento invece al *quantum* da riconoscersi si osserva quanto segue.

Le Linee Guida approvate con delibera Agcom n. 276/13/CONS, al punto III.5.3, in merito ai criteri temporali per il calcolo dell'indennizzo dispongono che, in materia di mancata risposta al reclamo, il *dies ad quem* vada individuato nel momento dell'udienza di conciliazione qualora l'operatore ne abbia preso parte.

Pertanto, essendo il reclamo datato 17.04.2013 ed avendo l'operatore 45 giorni di tempo per rispondere al reclamo, il *dies a quo* dell'inadempimento si individua nel giorno 01.06.2013 mentre, come sopra chiarito, il *dies ad quem* è quello dell'udienza di conciliazione e cioè il giorno 08.10.2014.

Considerando che l'art. 11 prevede un indennizzo pari ad euro 1,00 per ogni giorno di ritardo fino ad un massimo di euro 300,00 e considerando i giorni di cui sopra, si ritiene di disporre un indennizzo pari ad euro 300,00.

Per questi motivi, acquisito il parere preventivo di regolarità amministrativa del presente atto espresso dalla Responsabile del Servizio dr.ssa Patrizia Comi, il Corecom, all'unanimità

DELIBERA QUANTO SEGUE

- 1) Accoglie l'istanza di Morara nei confronti delle 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 300,00 (trecento/00) per mancata risposta ai reclami.
 - II. La società Vodafone, è tenuta, relativamente al rimborso degli importi fatturati su carta di credito revolving n. XXX relativamente al codice cliente XXX intestato alla sig.ra Decai dal 01.10.2012 (giorno in cui sono iniziati gli addebiti) al gennaio 2014 (mese di scadenza della carta di credito).
 - III. 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 atto 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 Patrizia Comi

Firmato digitalmente

La Presidente

Prof.ssa Giovanna Cosenza