



**CONSIGLIO REGIONALE DELLA BASILICATA
UFFICIO PER LE POLITICHE DELLA RAPPRESENTANZA E
DELLA PARTECIPAZIONE**

**COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI
(CO.RE.COM.)**

Deliberazione n. 69/2016

OGGETTO: DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA ROBERTAZZI xxxxxxxx
C/ VODAFONE ITALIA SPA

L'anno duemilasedici il giorno 8 del mese di Novembre presso la sede del
Co.re.com. si è riunito il Comitato regionale per le comunicazioni.

Sono presenti i Signori

- | | |
|-----------------------------|------------|
| 1. LAMORTE Giuditta | Presidente |
| 2. CORRARO Armando Nicola | Componente |
| 3. LAGUARDIA Gianluigi | Componente |
| 4. RAPOLLA Morena | Componente |
| 5. STIGLIANO Carmine Sergio | Componente |

Pres.	Ass.
X	
X	
X	
X	
X	

DELIBERA N. 69/2016

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
ROBERTAZZI XXXXXX C/ VODAFONE ITALIA SPA
(PROT. GU14 N. 7090/C del 30/06/2015)**

IL CORECOM DELLA REGIONE BASILICATA

NELLA riunione del 08/11/2016;

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”*;

VISTO il decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259, recante *“Codice delle comunicazioni elettroniche”*;

VISTA la Legge regionale 27 marzo 2000 n. 20, recante norme per l’Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato Regionale per le Comunicazioni – Co.Re.Com.;

VISTO l’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, il Consiglio regionale della Basilicata e il Comitato regionale per le comunicazioni della Basilicata in data 17 novembre 2011, e in particolare l’art. 4, c. 1, lett. e);

VISTA la delibera n. 173/07/CONS, del 19 aprile 2007, recante *“Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti”*, di seguito *“Regolamento”*;

VISTA la delibera n. 73/11/CONS, del 16 febbraio 2011, recante *“Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori”*;

VISTA la delibera n. 274/07/CONS del 6 giugno 2007 recante *“... Modalità di attivazione, migrazione e cessazione nei servizi di accesso”*;

VISTO l’Accordo Quadro sulle migrazioni del 14 giugno 2008 relativo alla disciplina delle modalità operative di gestione delle procedure di attivazione, migrazione e portabilità del numero geografico ai sensi della delibera n. 274/07/CONS, 417/06/CONS, 4/CIR/99;

VISTA la delibera n. 41/09/CIR approvata il 24 luglio 2009 recante *“integrazioni e modifiche relative alle procedure di cui alla delibera n. 274/07/CONS ed alla portabilità del numero su rete fissa”*;

VISTA l’istanza di definizione presentata da Robertazzi Xxxxxx in data 30/06/2015 Prot. n. 7090/C;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue;

1. La posizione dell'istante

L'istante ha lamentato il seguente disservizio nei confronti della società Vodafone Italia s.p.a.. In particolare, nell'istanza introduttiva del procedimento, nelle memorie istruttorie e di replica, nonché nel corso dell'audizione, l'istante ha dichiarato quanto segue:

- a. Di avere in corso sulla propria utenza mobile ad uso privato recante n. 348xxxxxxx la promozione *Vodafone Special* che attribuiva 400 minuti, 400 sms e 2 GB internet al mese;
- b. Di aver subito l'addebito di € 4,03 per traffico dati in data 03.06.2014 e in data 06.06.2014, per un totale di € 8,06, nonostante i GB internet previsti dalla promozione non fossero esauriti;
- c. Di aver subito l'addebito di € 0,99 per servizio di messaggistica in data 01/04/2014;
- d. Di aver subito l'addebito di € 0,06 al giorno per servizio recall a pagamento dal 21.07.2014 per il periodo 03/08/2014 – 27/08/2014 per un totale di € 5,75.

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

- i. Il rimborso di quanto illegittimamente addebitato;
- ii. Il riconoscimento di tutti gli indennizzi previsti dalle delibere Agcom;
- iii. Le spese di procedura.

2. La posizione dell'operatore

L'operatore Vodafone Italia s.p.a. ha presentato articolata memoria istruttoria e documentazione a supporto ed ha chiesto il rigetto delle richieste di parte istante.

3. Motivazione della decisione

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

Quanto alla richiesta *sub i.* di "*Rimborso di quanto illegittimamente addebitato*", occorre distinguere:

- a) in merito all'addebito di € 4,03 per traffico dati in data 03.06.2014 e in data 06.06.2014, per un totale di € 8,06, nonostante i GB internet previsti dalla promozione non fossero esauriti: risulta agli atti che l'addebito in questione è avvenuto a causa di un problema di configurazione tecnica e di modifica del punto di accesso per le connessioni internet. L'operatore ha dato evidenza del problema e della soluzione adottata pressoché immediatamente dopo la segnalazione da parte del cliente. Ration per cui la richiesta di rimborso del relativo addebito per un importo di euro 8,06 non può essere accolta;

- b) in merito all'addebito di € 0,99 per servizio di messaggistica in data 01/04/2014: risulta agli atti l'invio di un mms in tale data, servizio non ricompreso nella promozione in corso, e quindi a pagamento. La richiesta di rimborso non può quindi essere accolta;
- c) in merito infine all'addebito di € 0,06 al giorno per servizio recall per il periodo 03/08/2014 – 27/08/2014 per un totale di € 5,75: secondo le risultanze documentali disponibili non vi è prova dell'avvenuta ricezione del messaggio con il quale l'operatore informava il cliente dell'intervenuta variazione secondo la quale il servizio diventava a pagamento dal 21.07.2014. Ragion per cui l'utente ha diritto al rimborso dell'importo sostenuto pari ad euro 5,75 oltre all'indennizzo per "attivazione di servizio accessorio non richiesto" ex art. 8 All. A alla delibera n. 73/11/CONS nella misura di euro 1,00 per ogni giorno di attivazione per un importo totale di euro 25,00 (dal 3/08/2014 al 27/08/2014).

Per quanto concerne la richiesta *sub ii*, di "*Riconoscimento di tutti gli indennizzi previsti dalle delibere Agcom*", richiesta meglio specificata dall'utente con memoria di replica agli atti, la stessa non può trovare accoglimento dal momento che l'utente è già stato indennizzato per l'intero periodo di disservizio addebitabile a Vodafone, mentre non risultano ulteriori inadempienze a carico dell'operatore. In particolare, non è ravvisabile un "mancato riscontro al reclamo". Risulta invece agli atti un reclamo inviato a mezzo pec in data 12.09.2014 e un riscontro dell'operatore a mezzo mail del 22.09.2014, un riscontro fornito nei termini consentiti dalla normativa e, soprattutto, un riscontro adeguatamente motivato ed esaustivo.

Infine, per quanto concerne le spese di procedura, appare equo liquidare in favore della parte istante, ai sensi dell'articolo 19, comma 6, del Regolamento adottato con delibera n. 173/07/CONS, del 19 aprile 2007, l'importo di euro 50,00 (*cinquanta/00*).

4. Conclusioni

Alla luce delle considerazioni sin qui svolte e vista la relazione dell'esperto giuridico incaricato, Avv. Marianna Labanca;

Delibera

Art.1

1. Il CORECOM accoglie parzialmente l'istanza della sig.ra Robertazzi Xxxxxx nei confronti di Vodafone Italia s.p.a. per le motivazioni espresse in premessa;

2. La società Vodafone Italia s.p.a. è tenuta a pagare in favore dell'istante, oltre alla somma di euro 50,00 (*cinquanta/00*) per le spese di procedura, i seguenti importi, maggiorati degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza:

- i. euro 25,00 (*venticinque/00*) a titolo di indennizzo per attivazione di servizio accessorio non richiesto (euro 1 per 25 giorni complessivi di interruzione del servizio);
- ii. euro 5,75 (*cinque/75*) a titolo di rimborso per illegittimi addebiti del servizio recall nel periodo 03/08/2014 – 27/08/2014.

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 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 sui siti *web* del Corecom e dell'Autorità (www.agcom.it).

LA PRESIDENTE
Giuditta Lamorte

LA DIRIGENTE
Vesna Alagia