

Protocollo: vedi segnatura XML

TITOLO	2015.1.10.4.1
	2015.1.10.21.437
LEGISLATURA	X

Il giorno 10 gennaio 2017 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 CONTROVERSA 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;

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. 418/07/CONS, la delibera Corecom Lombardia n. 11/2015 e la delibera Corecom Emilia-Romagna 95/2015;

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);

Visti gli atti del procedimento;



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

Viste la relazione e la proposta di decisione della Responsabile del Servizio dr.ssa Rita Filippini (NP.2017.16);

Udita l'illustrazione svolta nella seduta del 10 gennaio 2017;

CONSIDERATO QUANTO SEGUE

1. La posizione dell'istante

L'istante ha contestato la fatturazione di importi illegittimi nei confronti della società Vodafone Italia X (di seguito Vodafone). In particolare, nell'istanza introduttiva del procedimento e nel corso dell'audizione, l'istante ha dichiarato quanto segue:

- di avere stipulato un contratto con il gestore nel 2011 che prevedeva la consegna di un tablet con l'attivazione di una sim dati al costo di 16,00 euro al mese, contratto attivo per 30 mesi;
- di aver ricevuto fatture con importi sempre più alti rispetto a quanto pattuito e con voci di costo diverse;
- di aver verificato sull'estratto conto della propria carta di credito l'addebito di una somma relativa al servizio "Vodafone Domiciliazione Tel. Mivrea" da lui mai richiesto;
- di avere inviato la disdetta del contratto con raccomandata dell'08/11/2014;
- di avere continuato a ricevere, nonostante la disdetta contrattuale, le fatture da parte dell'operatore;
- di avere ricevuto, da marzo 2012 a gennaio 2015, addebiti ingiustificati per un ammontare complessivo di 1.376,04 euro.

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

- a) il rimborso delle somme pagate ingiustamente;
- b) gli indennizzi per i disagi subiti;
- c) la disattivazione della Sim come richiesto.



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

2. La posizione dell'operatore

La società Vodafone, nella propria memoria, conferma la regolarità delle fatture, rilevando che gli importi contestati si riferiscono a servizi a pagamento richiesti espressamente dall'utente alle società erogatrici dei contenuti, che poi vengono addebitati in fattura. Nel merito, rileva che l'utente era stato informato dell'esistenza di tali addebiti, come risulta dalla fattura n. AD05453594 dell'aprile 2013, dove il costo dei servizi a sovrapprezzo viene espressamente menzionato. Vodafone, inoltre, dichiara di aver rimborsato l'utente di 312,33 euro, in seguito al reclamo del marzo 2015, solo per mero spirito conciliativo e di fidelizzazione. Infine, riguardo alla disdetta del contratto, dichiara che la stessa è stata revocata dall'istante.

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.

- a) La domanda a) è da accogliere parzialmente. In via preliminare, si precisa che rilevano due fattispecie di importi da prendere in considerazione, da un lato quelli addebitati in eccesso rispetto a quanto previsto contrattualmente, dall'altro quelli di cui alle fatture emesse successivamente alla scadenza del termine previsto in capo all'operatore per il recepimento della disdetta. In ordine al primo profilo, si rileva che a nulla può valere l'affermazione dell'operatore secondo cui il servizio a sovrapprezzo è riconducibile ad un contratto concluso tra l'istante e società erogatrici dei contenuti, dato che in atti non risultano riscontri documentali. L'operatore, infatti, non indica neppure il nome della società che avrebbe erogato il servizio a sovrapprezzo. Inoltre, l'art. 3, all. A, Del. Agcom n. 418/07/CONS dispone che: "gli operatori della telefonia assicurano che la documentazione di fatturazione riporti, in ciascun invio, almeno le seguenti informazioni: (...) h) il dettaglio dei costi, indicando, in caso di servizi a sovrapprezzo o di chiamate verso numeri internazionali o satellitari, il titolare della numerazione o, se questo non è noto, l'operatore per conto del quale si effettua l'addebito". Considerato che dalla documentazione in atti non risultano le informazioni richiamate sopra, è di tutta evidenza che la scarsa chiarezza e trasparenza riscontrate nella fatturazione de



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

quo non può che confermare la consapevolezza dell'operatore di fornire delle informazioni incomplete all'istante, posto nell'impossibilità di conoscere gli addebiti sostenuti nonché di poter gestire la propria spesa nell'utilizzo del servizio. Pertanto, si ritiene di riconoscere in favore dell'istante il diritto allo storno/rimborso di tutti i costi relativi ai servizi a sovrapprezzo ad eccezione di quelli già rimborsati nella fattura n. AF04455809 del 28/03/2015 pari a 312,63 euro (cfr. delibera Corecom Lombardia n. 11/2015 e delibera Corecom Emilia-Romagna 95/2015). In ordine al secondo profilo, si rileva che l'istante ha inviato disdetta in data 08/11/2014, come risulta dalla raccomandata depositata in atti, che però non è mai stata recepita dal gestore il quale ha continuato ad emettere fatture. Vodafone in memoria rileva che l'istante avrebbe revocato la disdetta, ma dall'istruttoria non emerge alcuna documentazione probatoria di tale volontà da parte dell'utente, come ad esempio la registrazione telefonica di revoca della disdetta o una comunicazione scritta. Pertanto, l'operatore, non avendo provato la revoca dell'istante in riferimento alla disdetta avanzata con raccomandata dell'8/11/2014, non ha giustificato la mancata lavorazione della stessa, che avrebbe dovuto recepire per legge nei trenta giorni successivi al ricevimento. Alla luce di ciò, dunque, si ritiene di riconoscere in favore dell'istante il diritto allo storno e/o al rimborso delle fatture successive alla scadenza del termine previsto per il recepimento della disdetta, cioè di tutte le fatture successive all'08/12/2014 fino a completamento del ciclo di fatturazione, nonché il diritto al ritiro delle eventuali pratiche di recupero del credito. Al riguardo, si precisa che, non essendo state depositate dalle parti tutte le fatture oggetto di contestazione, lo storno ed il rimborso di cui sopra non possono essere determinati quantitativamente e non possono che intendersi riferiti esclusivamente alle fatture emesse nell'arco temporale indicato.

- b) La domanda è da rigettare. In particolare, l'istante richiede gli indennizzi dovuti per i vari disagi subiti. Tale richiesta risulta generica e, considerato che l'Ufficio non può sostituirsi all'istante nella determinazione delle proprie richieste, si ritiene di rigettare la domanda.
- c) La domanda c) è da rigettare. Infatti, secondo l'art. 19, comma 4, della delibera Agcom n. 173/07/CONS, "L'Autorità, con il provvedimento che definisce la controversia, ove



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

riscontri la fondatezza dell'istanza, può condannare l'operatore ad effettuare rimborsi di somme risultate non dovute o al pagamento di indennizzi nei casi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, nonché nei casi individuati dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità". Pertanto, la richiesta avanzata, non può essere accolta.

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 Bonora nei confronti della società Vodafone Italia X per le motivazioni di cui in premessa.
2. La società Vodafone Italia X è tenuta a stornare/ rimborsare in favore dell'istante tutti i costi relativi ai servizi a sovrapprezzo ad eccezione di quelli già rimborsati nella fattura n. AF04455809 del 28/03/2015 pari a 312,63 euro, a stornare/rimborsare le fatture successive alla scadenza del termine previsto per il recepimento della disdetta, cioè tutte le fatture successive all'08/12/2014 fino a completamento del ciclo di fatturazione, nonché a ritirare eventuali pratiche di recupero del credito per le motivazioni di cui al capo a).

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.



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

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. 051 527.7628

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

WEB www.assemblea.emr.it/corecom