

Protocollo: vedi *segnatura.XML*

TITOLO	2015.1.10.4.1
	2015.1.10.21.247
LEGISLATURA	X

Il giorno 12 dicembre 2017 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

ISO 9001
BUREAU VERITAS
Certification



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

e-mail 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 n. 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);

Visti gli atti del procedimento;

Viste la relazione e la proposta di decisione della Responsabile del Servizio dr.ssa Rita Filippini (NP.2017.2567);

Udita l'illustrazione svolta nella seduta del 12 dicembre 2017;



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

e-mail corecom@regione.emilia-romagna.it - PEC corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it

WEB www.assemblea.emr.it/corecom

CONSIDERATO QUANTO SEGUE

1. La posizione dell'istante

L'istante ha lamentato di aver subito una fatturazione esorbitante relativa a traffico internet da parte 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:

- che nel settembre 2014 si è recata in Kenya e che durante la permanenza il conteggio del traffico internet registrava consumi molto elevati;
- che in data 16/09/2014 bloccava la carta di credito;
- che nonostante il blocco della carta di credito Vodafone addebitava la fattura sulla stessa carta;
- che in data 08/10/2014 procedeva a presentare istanza di conciliazione al Corecom.

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

- a) il risarcimento dei danni in seguito all'ingiustificato addebito di Euro 1.900,00 e forzatura di carta di credito bloccata.

2. La posizione dell'operatore

L'operatore non ha presentato memoria di replica.

3. Motivazione della decisione

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

A) Preliminarmente, va osservato che le domande dell'istante presentate in UG e in GU14 sono diverse. Nelle richieste dell'UG l'istante dichiara di opporsi ad una proposta di Vodafone di storno del 50% del fatturato e chiede di avere documentazione relativa alla connessione internet. Nel GU14 l'istante chiede il riconoscimento del risarcimento del danno per Euro 1.900,00 a seguito delle fatturazioni di Vodafone e a seguito dell'addebito della fatturazione sulla carta di credito, che sostiene di aver bloccato.

La richiesta deve essere rigettata sia sul piano formale che sostanziale.

Sul piano formale l'istante richiede il risarcimento del danno che esula dalle richieste ammesse dal disposto di cui all'art. 19 comma 4 della delibera Agcom n. 173/07/CONS e di cui al punto



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

e-mail corecom@regione.emilia-romagna.it - PEC corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it

WEB www.assemblea.emr.it/corecom

III.5.1 delle Linee Guida AGCOM.

Inoltre, in virtù della mancata coincidenza dei fatti e delle richieste fra il formulario UG e GU14, si rileva l'inammissibilità di tutto ciò che non ha costituito oggetto del tentativo di conciliazione. Il caso merita un approfondimento anche sul piano sostanziale, data la rilevanza del *quantum* richiesto e di quanto emerge dalla ricostruzione dei fatti operata dall'istante, anche a fronte della mancata produzione di memoria istruttoria dell'operatore. L'evento contestato si è protratto per più giorni (dal 3 all'8 settembre 2014) e la ricostruzione dei fatti proposta è assai poco chiara: l'istante scrive: *"settembre 2014 sono andata in Kenya e mi sono accorta per caso che il contatore costi traffico internet era alle stelle"*. Da una lettura del testo tal quale sembrerebbe che l'istante si sia accorta mentre era ancora in viaggio della presenza di traffico anomalo. La circostanza potrebbe essere confermata dal fatto che l'istante, in UG, sostiene di aver chiamato il *190 estero* e di aver avanzato reclami in data 14/09/2014 e in data 15/09/2014. Questo secondo reclamo avrebbe sortito l'effetto di vedersi decurtato del 50% il traffico internet da parte dell'operatore. L'istante però non produce né la fattura di addebito, né l'effettivo addebito su carta di credito.

L'istante produce un reclamo del 03/06/2015 nel quale sostiene di aver inviato a Vodafone il deposito dell'istanza di conciliazione presso il Corecom in data 08/10/2014, ma non vi è traccia dell'invio. Produce, invece, una mail di comunicazione di apertura del procedimento avanti al Corecom inviata al referente della propria banca in data 16 dicembre 2014. Altresì produce un documento di blocco della carta di credito per "smarrimento" e non per blocco operato dall'istante sull'addebito.

Il complesso della ricostruzione dei fatti non consente di addivenire ad una ricostruzione oggettivamente lineare della vicenda.

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

Rigetta l'istanza di Zezza Palumbo nei confronti della società Vodafone Italia X per le motivazioni di cui in premessa.



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

e-mail corecom@regione.emilia-romagna.it - PEC corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it

WEB www.assemblea.emr.it/corecom

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

e-mail corecom@regione.emilia-romagna.it - PEC corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it

WEB www.assemblea.emr.it/corecom