



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

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

Deliberazione n. 59/2016

**OGGETTO: DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA SERIO XXXXXXXX C/
VODAFONE ITALIA SPA**

L'anno duemilasedici il giorno 15 del mese di Luglio 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.59/2016

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA SERIO XXXXXXXX C/ VODAFONE ITALIA SPA (Prot. n.7090/C del 30/06/2015)

IL CORECOM DELLA REGIONE BASILICATA

NELLA riunione del 7 giugno 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 dal Sig. Serio Xxxxxx in data 30/06/2015;

VISTI gli atti del procedimento;
CONSIDERATO quanto segue;

1. La posizione dell'istante.

Il sig. XXXXXXX Serio, titolare dell'utenza telefonica n. 320XXXXXXXX, contesta l'addebito dell'importo di € 5,00 per il rinnovo, non richiesto, della promozione "Free Sunday"; lamenta, altresì, la mancata risposta dell'operatore Vodafone Italia S.p.A. (già Vodafone Omnitel B.V.) al proprio reclamo.

In particolare, nell'istanza introduttiva del procedimento e nelle memorie in atti l'istante ha rappresentato quanto segue:

in data non precisata il sig. Serio, titolare dell'utenza mobile di tipo privato n. 320XXXXXXXX, attiva con l'operatore Vodafone, aderiva alla promozione "Free Sunday" che, in gratuità, gli consentiva di effettuare chiamate illimitate verso tutte le numerazioni nazionali nella giornata della domenica.

In data 20 agosto 2014, scaduta la promozione *de qua*, il sig. Serio si vedeva addebitare l'importo di € 5,00 per il "rinnovo" della promozione senza che l'operatore Vodafone lo avesse informato in alcun modo né di tale rinnovo né del carattere oneroso della promozione.

Con lettera del 23 agosto 2014, spedita a mezzo posta elettronica certificata il successivo 27 agosto, il sig. Serio sporgeva formale reclamo avverso il rinnovo della promozione "Free Sunday" per violazione degli oneri informativi da parte dell'operatore Vodafone, chiedendo il "*rimborso di quanto illegittimamente addebitato*".

In data 15 giugno 2015 il sig. Serio esperiva il tentativo obbligatorio di conciliazione nei confronti dell'operatore Vodafone, tentativo che si concludeva con esito negativo.

In base a tali premesse, con l'istanza di definizione della controversia il sig. Serio ha chiesto:

- 1) "*Rimborso di quanto illegittimamente addebitato*";
- 2) "*Riconoscimento di tutti gli indennizzi previsti dalla delibera 73/11/CONS*";
- 3) "*Spese di procedura*".

Successivamente, con memoria del 13 marzo 2016, depositata nel corso del presente procedimento, l'istante – ribadito l'inadempimento di Vodafone nella vicenda *de qua* – ha precisato gli indennizzi richiesti nei termini seguenti:

- 1) "*Indennizzo per attivazione di servizi non richiesti*" ai sensi dell'art. 8, all. A della delibera Agcom n. 73/11/CONS;
- 2) "*Indennizzo per la mancata risposta al reclamo*" ai sensi dell'art. 11, All. A della delibera Agcom n. 73/11/CONS.

2. La posizione dell'operatore.

La società Vodafone, con memoria difensiva del 10 febbraio 2016, trasmessa in data 11 marzo 2016, ha eccepito l'infondatezza dell'istanza rilevando, in particolare, quanto segue: che sulla sim dell'utente, in data 21 febbraio 2014, era stata attivata la promozione "Free Sunday Tutti" "*senza alcun costo per la durata di sei mesi*"; che "*allo scadere dei sei mesi, per un mero errore tecnico del sistema, la detta promozione invece di essere disattivata è stata rinnovata al costo di € 5,00*"; che tale errore era stato prontamente individuato e gestito dal supporto tecnico di Vodafone che, in

data 27 agosto 2014, aveva disposto il riaccredito della somma erroneamente addebitata; che, conseguentemente, in data 30 agosto 2014 “è stata riaccreditata la somma di € 5,00, erroneamente addebitata, giusta schermata delle ricariche che si allega, e si è provveduto a disattivare la relativa promozione”; Vodafone ha eccepito, inoltre, che l’utente aveva “comunque usufruito della promozione fino al 30.08.2014, senza addebito di ulteriori costi”, precisando infine che “la restituzione immediata delle somme in contestazione” andava intesa “quale risposta al reclamo quantomeno per facta concludentia”.

Sulla base di quanto sopra, Vodafone ha concluso per il rigetto dell’istanza.

Si dà atto che l’istante, con memoria di replica del 24 marzo 2016, ha contestato le difese e le produzioni documentali dell’operatore Vodafone, insistendo per l’accoglimento delle richieste formulate in atti.

3. Motivazione della decisione.

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

Va preliminarmente respinta l’eccezione di inammissibilità e/o nullità della memoria difensiva di Vodafone, sollevata da parte istante nella propria memoria di replica, essendo depositata agli atti del Co.Re.Com. la delega conferita dalla predetta società all’avv. Anna Maria Mazza e non sussistendo alcun dubbio circa l’imputabilità della memoria in questione, sebbene non sottoscritta, alla società Vodafone, la quale – tramite il legale all’uopo delegato – ne ha confermato i contenuti anche in sede di udienza di discussione, risultando con ciò pienamente rispettato il contraddittorio procedimentale tra le parti in questione.

Nel merito.

A) Sulla richiesta di rimborso e di indennizzo per attivazione di servizi non richiesti.

Nel merito, la parte istante contesta il rinnovo non richiesto, a titolo oneroso, della promozione “Free Sunday” che era stata attivata gratuitamente sulla propria utenza mobile.

La doglianza è fondata e meritevole di accoglimento.

Al riguardo, nell’ambito del presente procedimento la società Vodafone ha confermato che la promozione in questione era stata attivata in gratuità (“senza alcun costo” per l’utente) per un periodo di sei mesi e che, alla scadenza, “per un mero errore tecnico del sistema, la detta promozione invece di essere disattivata è stata rinnovata al costo di € 5,00” (v. memoria Vodafone del 10 febbraio 2016, in atti). Risulta confermato, altresì, che tale rinnovo – disposto da Vodafone in via automatica – non è stato preceduto da alcun sms o altra comunicazione informativa diretta all’utente che, di fatto, non è stato messo in grado di decidere autonomamente se mantenere, alle nuove condizioni, una promozione fino ad allora gratuita o se disattivarla.

A fronte di tale “errore”, Vodafone ha dedotto di avere “prontamente gestito” la situazione disponendo “il riaccredito della somma erroneamente addebitata” – avvenuto, a suo dire, in data 30 agosto 2014 – e disattivando, in pari data, la promozione in questione.

Con riguardo all’asserito riaccredito della somma di € 5,00, si rileva, tuttavia, che la documentazione prodotta da Vodafone – anche a fronte delle specifiche contestazioni di parte istante – non risulta idonea a comprovare l’effettivo riaccredito della somma in questione in favore del sig. Serio. A tal fine, infatti, Vodafone ha prodotto un estratto della schermata “storico

ricariche” che, tuttavia, non contiene alcun riferimento alla numerazione cui si riferisce lo storico stesso, non essendo a tal fine sufficiente la mera “*identità di date, di tipologia di promozione e di importi*”, ben potendo esservi altri utenti impattati, nello stesso periodo, dalla medesima problematica. In aggiunta, si rileva che l’operatore Vodafone non risulta avere inviato al proprio cliente alcun sms né altra comunicazione per informarlo dell’avvenuto, asserito, riaccredito della somma di € 5,00; somma che l’istante, nella propria memoria di replica, ha ribadito di non avere mai ricevuto.

Trova quindi applicazione, nel caso di specie, l’art. 8 dell’allegato A alla delibera Agcom n. 73/11/CONS, il quale prevede che “*1. Nelle ipotesi di attivazione di servizi non richiesti, fatto salvo il diritto degli utenti ad ottenere lo storno o il ricalcolo degli addebiti fatturati, gli operatori sono tenuti a corrispondere un indennizzo pari ad euro 5,00 per ogni giorno di attivazione. 2. Nel caso di servizi accessori o di profili tariffari non richiesti l’indennizzo è applicato nella misura di euro 1,00 per ogni giorno di attivazione*”.

Ne discende che la società Vodafone dovrà essere condannata, *in primis*, a rimborsare all’istante la somma di € 5,00 illegittimamente addebitata in data 20 agosto 2014 sull’utenza mobile n. 320xxxxxxxx per il rinnovo – non richiesto – della promozione “Free Sunday”.

Vodafone dovrà essere condannata, altresì, in applicazione del richiamato art. 8, comma 2, dell’allegato A alla delibera n. 73/11/CONS, a corrispondere all’istante un indennizzo di € 10,00, pari ad € 1,00 moltiplicato per i dieci giorni di arbitraria attivazione della promozione in questione, protrattasi dal 20 agosto 2014 sino al 30 agosto 2014 (data, non contestata, della disattivazione del servizio accessorio *de quo*).

B) Sulla richiesta di indennizzo per mancata risposta al reclamo.

Risulta fondata anche la richiesta di indennizzo per mancata risposta dell’operatore Vodafone al reclamo di parte istante del 27 agosto 2014.

Rileva, sul punto, il disposto dell’articolo 8, comma 4, dell’allegato A alla delibera n. 179/03/CSP, secondo cui “*Gli organismi di telecomunicazioni indicano nelle carte dei servizi il termine per la definizione dei reclami, termine che non può essere superiore a quarantacinque giorni dal ricevimento del reclamo stesso. L’organismo di telecomunicazioni comunica all’utente l’esito del reclamo. In caso di accoglimento del reclamo, l’organismo di telecomunicazioni indica i provvedimenti o le misure soddisfattive per rimuovere le irregolarità riscontrate e per il ristoro dei pregiudizi arrecati. In caso di rigetto, la risposta in esito al reclamo è in forma scritta, è adeguatamente motivata ed indica gli accertamenti compiuti*”.

Nel caso di specie, è pacifico che l’operatore Vodafone, pur avendo ricevuto il reclamo di parte istante del 27 agosto 2014, non vi ha mai dato riscontro nel termine di 45 giorni previsto dalla propria Carta dei Servizi, omettendo con ciò di gestire correttamente il rapporto con il proprio cliente. Né può ritenersi soddisfacente, ai fini che ci occupano, l’asserito rimborso della somma in questione disposto da Vodafone in data 30 agosto 2014, trattandosi di circostanza (come sopra si è visto) espressamente contestata dall’istante e, comunque, difettando ogni comunicazione informativa al riguardo nei confronti dell’utente.

Considerato che l’art. 11, comma 1, dell’allegato A alla delibera n. 73/11/CONS prevede un indennizzo di euro 1,00 per ogni giorno di ritardo nella risposta al reclamo, fino ad un massimo di euro 300,00, e che il *dies ad quem* – in applicazione delle “*Linee Guida in materia di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche*”, approvate con la delibera n. 276/13/CONS – deve essere individuato nella data dell’udienza di conciliazione, quale prima

occasione di interlocuzione tra le parti, la società Vodafone va condannata, a tale titolo, alla corresponsione in favore dell'istante della somma di € 247,00 (pari ad euro 1,00 moltiplicato per i 292 giorni intercorsi dal 27 agosto 2014 al 15 giugno 2015, data dell'udienza di conciliazione, detratti i 45 giorni utili per la risposta al reclamo: per un totale, quindi, di 247 giorni indennizzabili).

C) Sulle spese di procedura.

Si ritiene, infine, proporzionale ed equo liquidare a favore della parte istante la somma forfettaria di euro 80,00 a titolo di spese di procedura ai sensi dell'art. 19, comma 6, del Regolamento approvato con la delibera Agcom n. 173/07/CONS, nonché delle Linee Guida approvate con la delibera Agcom n. 276/13/CONS.

Alla luce delle considerazioni sin qui svolte e vista la relazione dell'esperto giuridico Avv. Raffaele Cioffi

Delibera

1. Di accogliere l'istanza del sig. Xxxxxx Serio nei confronti della società Vodafone Italia S.p.A. (già Vodafone Omnitel B.V.) 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 € 80,00 (ottanta/00) per le spese di procedura, i seguenti importi, maggiorati degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza:

- a) € 5,00 (cinque/00) a titolo di rimborso dell'importo illegittimamente addebitato per il rinnovo della promozione "Free Sunday";
- b) € 10,00 (dieci/00) a titolo di indennizzo per il rinnovo non richiesto della promozione "Free Sunday";
- c) € 247,00 (duecentoquarantasette/00) a titolo di indennizzo per la mancata risposta al reclamo dell'istante.

- 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