

Protocollo: vedi *segnatura.XML*

TITOLO	2016.1.10.4.1
	2016.1.10.21. 624
LEGISLATURA	X

Il giorno 17 aprile 2018 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



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

email [corecom@regione.emilia-romagna.it](mailto:corecom@regione.emilia-romagna.it) - PEC [corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it](mailto:corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it)

WEB [www.assemblea.emr.it/corecom](http://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. 44/11/CIR;

Vista la delibera Corecom Emilia- Romagna n. 57/2016;

Visto l'Accordo quadro sottoscritto il 28 novembre 2017 fra l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative e delle Regioni e delle Province autonome.

Vista la Convenzione per il conferimento e l'esercizio della delega di funzioni ai Comitati regionale per le Comunicazioni sottoscritta in data 28 dicembre 2017 dal Presidente della Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, dal Presidente delle Regione Emilia-Romagna, dalla Presidente del Comitato regionale per le comunicazioni Emilia-Romagna.

Visti gli atti del procedimento;



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

email [corecom@regione.emilia-romagna.it](mailto:corecom@regione.emilia-romagna.it) - PEC [corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it](mailto:corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it)

WEB [www.assemblea.emr.it/corecom](http://www.assemblea.emr.it/corecom)

Viste la relazione e la proposta di decisione della Responsabile del Servizio dr.ssa Rita Filippini (NP.2018.839);

Udita l'illustrazione svolta nella seduta del 17 aprile 2018;

#### CONSIDERATO QUANTO SEGUE

### **1. La posizione dell'istante**

L'istante ha lamentato nei confronti della società Vodafone Italia X (di seguito Vodafone) l'addebito di servizi internet non voluti e il mancato integrale rimborso degli stessi nonostante le numerose richieste.

In particolare, nell'istanza introduttiva del procedimento, l'istante ha dichiarato quanto segue:

- che nel dicembre 2013 sottoscriveva contratto per acquisto rateale di un tablet con relativa scheda SIM dati;
- che il 12.08.2015, avendo scaricato l'applicazione My Vodafone per controllare la scadenza del contratto, l'istante si accorgeva che le fatture non erano mai state recapitate a casa, ma che erano disponibili solamente telematicamente;
- che dalla consultazione di dette fatture l'istante rileva l'addebito di costi per "Contenuti SMS/MMS" e "Contenuti mobile/PC", servizi mai attivati;
- che immediatamente segnalava la questione all'operatore a mezzo del servizio clienti e della chat di assistenza;
- che nonostante venisse pagato in ogni fattura il costo di Euro 1,20 + IVA per il servizio di spedizione, dette fatture non erano mai state recapitate all'istante;
- che attraverso i solleciti effettuati, l'istante ha ottenuto il rimborso dell'indebito solo dell'ultima fattura, per Euro 142,66, oltre che la disattivazione dei servizi non voluti;
- che in data 21.11.2015 l'istante ha inviato raccomandata di reclamo per la formale contestazione delle fatture relative al periodo 10.01.2014 – 7.07.2015, per ottenere il rimborso di quanto indebitamente pagato, ma senza esito.

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

- a) il rimborso di quanto indebitamente pagato per complessivi Euro 1.153,61;



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

email [corecom@regione.emilia-romagna.it](mailto:corecom@regione.emilia-romagna.it) - PEC [corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it](mailto:corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it)

WEB [www.assemblea.emr.it/corecom](http://www.assemblea.emr.it/corecom)

- b) l'indennizzo per attivazione di servizi non richiesti dal 10.01.2014 al 12.08.2015 (579 giorni x 1 Euro al giorno);
- c) l'indennizzo di Euro 300,00 per mancata risposta a reclamo;
- d) l'indennizzo di Euro 5,00 per ogni giorno di ritardo nella restituzione delle somme dovute, come da Carta Clienti Vodafone;
- e) Euro 200,00 per spese di procedura.

## **2. La posizione dell'operatore**

L'operatore ritenendo infondate in fatto e in diritto le doglianze di parte istante, precisa quanto segue. In primo luogo Vodafone evidenzia che i servizi internet a pagamento, che vengono forniti in collaborazione con soggetti terzi prevedono, per la loro attivazione, uno specifico consenso da parte dell'utente, il quale deve inviare un SMS o effettuare una specifica chiamata al numero telefonico relativo al servizio stesso. Vodafone specifica inoltre che le fatture possono essere validamente contestate entro 45 giorni dalla loro emissione, ragione per la quale il richiesto rimborso non può essere accolto, considerando inoltre il fatto che possono essere prese in considerazione le fatture emesse nei sei mesi antecedenti al reclamo (cfr. Determina 49/15/DIT). Vodafone contesta inoltre il mancato assolvimento dell'onere probatorio in capo all'istante, il quale nulla allega a riprova della propria tesi.

Relativamente alla richiesta di indennizzo per ritardo nella restituzione di somme dovute, si precisa che il riferimento alla Carta dei Servizi è in questo caso fuori tema, riferendosi lo stesso *"alla restituzione di anticipi di conversazione o rate di canoni o indennizzi"*. Tutte le domande dovranno dunque essere respinte.

## **3. Motivazione della decisione**

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante devono essere parzialmente accolte, per le ragioni di seguito precisate.

- A) Le domande di cui ai punti a) e b) vengono trattate congiuntamente e sono parzialmente accolte. Occorre primariamente rilevare che, come allegato da parte istante, la fatturazione del contratto *de quo* avrebbe dovuto essere spedita a mezzo posta, venendo il costo di tale servizio



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

email [corecom@regione.emilia-romagna.it](mailto:corecom@regione.emilia-romagna.it) - PEC [corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it](mailto:corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it)

WEB [www.assemblea.emr.it/corecom](http://www.assemblea.emr.it/corecom)

addebitato in ogni fattura ed essendo stato così previsto in contratto. L'operatore nulla contesta sul punto, limitandosi ad eccepire la tardività del reclamo nonché il presunto mancato assolvimento dell'onere probatorio in capo all'istante, che si ritiene abbia invece adeguatamente provato la fondatezza delle proprie richieste. La presente Autorità ha già stabilito, in casi analoghi, che l'utente non debba essere penalizzato per non aver ricevuto le fatture secondo il mezzo prescelto, soprattutto in ipotesi come nel caso di specie quando tutti i pagamenti sono stati puntuali in forza di addebito RID e visto che l'istante si è attivato per verificare lo stato del contratto. In modo particolare l'Autorità Garante ha stabilito che: *"in ordine ai disguidi derivanti dalla continuata mancata ricezione delle fatture con le modalità prescelte dall'utente (nello specifico, invio postale) si deve osservare quanto segue. <sup>18</sup>Se l'utente, al momento dell'accordo, presceglie una certa modalità di spedizione della fattura (e se ne accolla peraltro i costi, anche in termini di deposito cauzionale), non può considerarsi rispondente al principio di esecuzione del contratto secondo buona fede il comportamento del gestore che poi pretende che sia lo stesso utente ad accollarsi tutti i rischi di possibili disguidi"* (delibera Agcom n. 44/11/CIR).

Nel caso in analisi inoltre la proposizione del reclamo, non appena l'istante ha avuto contezza degli addebiti, è stata tempestiva e puntuale (sono infatti presente in atti sia le stampe delle conversazioni in chat con il servizio clienti Vodafone che la lettera raccomandata del 21.11.2015 con prova di consegna). La richiesta di rimborso per Euro 1.153,61 avviene a fronte della contestazione delle fatture di cui ai numeri AE03499961, AE06502556, AE09485553, AE12471393, AE15464965, AF00451426, AF03503650, AF06592111, AF09718377 oltre che di un conteggio preciso per specifiche voci sconosciute: contenuti SMS/MMS per Euro 276,87, contenuti Mobile/PC per Euro 1.004,96, Euro 14,64 per spese di spedizione di fatture mai ricevute. L'onere probatorio risulta in questo caso in capo all'operatore, il quale non contesta i conteggi dell'istante, limitandosi ad eccepire la tempestività del reclamo. Pertanto, Vodafone dovrà procedere al rimborso per gli importi non dovuti per la somma di Euro 1.153,61.

Per quanto concerne la richiesta di indennizzo per attivazione servizi non richiesti, può ritenersi il diritto dell'utente al rimborso degli addebiti per i servizi non richiesti come disposto, ma non si ritengono applicabili gli indennizzi liquidati in sede di definizione delle controversie tra utenti



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

email [corecom@regione.emilia-romagna.it](mailto:corecom@regione.emilia-romagna.it) - PEC [corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it](mailto:corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it)

WEB [www.assemblea.emr.it/corecom](http://www.assemblea.emr.it/corecom)

ed operatori. (Cfr. delibera n. 57/2016 del Corecom Emilia- Romagna). Infatti, La circostanza che i contenuti digitali sono forniti da un soggetto terzo diverso dall'operatore telefonico, escluderebbe che quest'ultimo possa ritenersi vincolato ad indennizzare i disagi subiti dall'utente per l'attivazione di servizi non richiesti e, appunto, forniti da soggetti terzi. Trattasi infatti, di servizi diversi da quelli di comunicazione elettronica ai quali si riferiscono le norme del regolamento di cui alla delibera n. 73/11/CONS essendo gli stessi forniti da soggetti terzi rispetto all'operatore di comunicazione elettronica. Tale aspetto, quindi rende quest'ultimo escluso ed estraneo rispetto al rapporto contrattuale tra utente e fornitore del servizio. Al più, il rapporto contrattuale con l'operatore, che costituisce il fondamento per il riconoscimento dell'indennizzo, atterrebbe alla sola fase di addebito del servizio e non invece a quella di attivazione. Pertanto, alla luce di quanto rappresentato, può ritenersi il diritto dell'utente al rimborso degli addebiti per i servizi non richiesti (come sopra disposto), ma non si ritengono applicabili gli indennizzi liquidati in sede di definizione delle controversie tra utenti ed operatori.

B) La domanda di cui al punto c) viene parzialmente accolta. L'istante ha documentato in atti l'invio di lettera di reclamo a mezzo raccomandata avente data 21.11.2015, ricevuta in data 25.11.2015 alla quale l'operatore non ha mai dato riscontro. Viene dunque riconosciuto indennizzo pari ad Euro 263,00 ai sensi dell'art. 11, comma 1 del regolamento indennizzi per mancata risposta a reclamo per complessivi giorni 263, dal 25.11.2015 al 28.09.2016 (data di prima udienza di conciliazione) già scomputati dei 45 giorni concessi per legge all'operatore per rispondere al reclamo).

C) La domanda di cui al punto d) viene respinta. La scrivente Autorità può riconoscere indennizzi ai soli sensi di quanto previsto dal Regolamento di cui alla già citata delibera 173/11/CONS, in forza della quale peraltro sono già stati riconosciuti indennizzi e rimborsi per i disservizi subiti dall'istante. La domanda di indennizzo ai sensi della Carta dei Servizi dell'operatore per ritardo nel pagamento di somme dovute viene dunque rigettata.



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

email [corecom@regione.emilia-romagna.it](mailto:corecom@regione.emilia-romagna.it) - PEC [corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it](mailto:corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it)

WEB [www.assemblea.emr.it/corecom](http://www.assemblea.emr.it/corecom)

D) La domanda di cui al punto e) viene parzialmente accolta. Tenuto conto della presenza in entrambe le udienze di discussione da parte dell'istante, vengono riconosciuti Euro 150,00 per spese di procedura.

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 le domande di Babini nei confronti della società Vodafone Italia X. per le motivazioni di cui in premessa.

2. La società Vodafone Italia X è tenuta a corrispondere, oltre ad Euro 150,00 (centocinquanta) per spese di procedura, i seguenti importi, maggiorati degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza:

I. Euro 1.153,61 (millecentocinquanta/61) a titolo di rimborso per quanto indebitamente pagato, per le motivazioni di cui al punto A);

II. Euro 263,00 (duecentosessantatre/00) a titolo di indennizzo per mancata risposta a reclamo (Euro 1,00 x 263 giorni), per le motivazioni di cui al punto B);

3. 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.



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

email [corecom@regione.emilia-romagna.it](mailto:corecom@regione.emilia-romagna.it) - PEC [corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it](mailto:corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it)

WEB [www.assemblea.emr.it/corecom](http://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.

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

email [corecom@regione.emilia-romagna.it](mailto:corecom@regione.emilia-romagna.it) - PEC [corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it](mailto:corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it)

WEB [www.assemblea.emr.it/corecom](http://www.assemblea.emr.it/corecom)