

Protocollo: vedi segnatura.XML

TITOLO	2015.1.10.4.1
	2016.1.10.21.640
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

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";

Vista la sentenza del Consiglio di Stato n. 1442/2010;

Vista le delibere Agcom n. 9/16/CIR;

Vista la determina Corecom Piemonte n. 7/16 e la delibera Corecom Umbria n. 32/2015;

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



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

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;

Viste la relazione e la proposta di decisione della Responsabile del Servizio dr.ssa Rita Filippini (NP.2018.857);

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

CONSIDERATO QUANTO SEGUE

1. La posizione dell'istante

L'istante ha lamentato che la fatturazione emessa dall'operatore Vodafone Italia X (di seguito Vodafone) non fosse conforme a quanto contrattualmente previsto e stabilito.

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

- che sin dalla prima fattura sono state applicate tariffe diverse rispetto a quanto contrattualmente stabilito, facendo pagare Euro 45,00 al mese invece che Euro 35,00, corrispondenti alla tariffa "Zero Ram relax business", ed Euro 25,00 anziché Euro 15,00 quale rata per il telefono cellulare;
- che il contratto è stato concluso telefonicamente tramite agenzia e che l'istante ha più volte richiesto l'accesso alla registrazione e che dopo numerosi solleciti (raccomandata del 23.02.2015, fax del 22.04.2015, mail del 8.05.2015), è stata fornita solo in sede di conciliazione;
- che in data 29.05.2015 ha inoltrato reclamo contenente contestazione delle fatture ricevute, rimasto senza esito, tranne che con riguardo alla tariffa "Zero Ram relax business" che è stata fatturata correttamente solo a partire dalla quarta mensilità, senza provvedere al rimborso di quanto pagato in eccesso nelle mensilità precedenti;
- che il servizio di polizza Kasko relativo al telefono cellulare non è mai stato attivato;
- che da settembre 2015 ad aprile 2016 (data di cessazione del contratto) Vodafone ha attivato un servizio non richiesto al costo di Euro 5,00 al mese per "Ricarica Servizio 4G";
- che tale addebito è stato oggetto del reclamo del 05.02.2016, mai riscontrato.

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



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

- a) rimborso di Euro 30,00 per il sovrapprezzo pagato per i primi tre mesi di servizio “Zero Ram relax business”;
- b) rimborso di Euro 50,00 per attivazione servizio non richiesto “Ricarica Servizio 4G” da luglio 2015 ad aprile 2016;
- c) rimborso di Euro 240,00 per sovrapprezzo sul canone del telefono di Euro 10,00 al mese per 24 mesi;
- d) rimborso del costo di attivazione pari ad Euro 81,97 equivalente ad una penale per il recesso;
- e) rimborso Euro 321,20 per riparazione non coperta da polizza Kasko mai attivata;
- f) indennizzo per attivazione di servizi non richiesti “Ricarica Servizio 4G” dal 6.09.2015 al 12.04.2016, per complessivi 219 giorni;
- g) indennizzo per mancata risposta ai reclami.

2. La posizione dell’operatore

L’operatore contesta integralmente quanto dedotto da parte istante e specifica quanto segue. In sede di conciliazione è stata integralmente riportata la registrazione telefonica avente ad oggetto il contratto stipulato tra l’istante e l’operatore. In detta registrazione non si fa alcun riferimento alla polizza kasko per la cui mancata attivazione l’istante chiede un indennizzo. In merito agli addebiti contestati si precisa che relativamente alla fattura n. AF16158590 del 10.11.2015, Vodafone ha operato un rimborso di Euro 97,55. L’operatore specifica inoltre che qualsiasi domanda a titolo di risarcimento danni non possa essere accolta in quanto non di competenza dell’adita Autorità.

Sotto il profilo amministrativo e contabile si precisa che l’istante è attualmente disattivo e che presenta un insoluto per Euro 504,70.

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.



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

A) La domanda di cui al punto a) relativa al rimborso di Euro 30,00 per il sovrapprezzo pagato per i primi tre mesi di servizio "Zero Ram relax business viene accolta. Occorre rilevare che a partire dal quarto mese di fatturazione Vodafone ha provveduto all'addebito di Euro 35,00 al mese anziché Euro 45,00 per la tariffa "Zero Ram relax business", applicando il corretto importo dovuto e nulla contestando in questa sede, né dando esito ai reclami inviati dall'utente, relativamente alla correttezza dell'addebito superiore di cui ai primi tre mesi di fatturazione. Appare dunque congrua la domanda di rimborso di Euro 30,00 relativi al surplus di fatturazione contestato.

B) Le domande di cui ai punti b) relativa al rimborso di Euro 50,00 per attivazione servizio non richiesto "Ricarica Servizio 4G" da luglio 2015 ad aprile 2016 ed f) relativa all' indennizzo per attivazione di servizi non richiesti "Ricarica Servizio 4G" dal 6.09.2015 al 12.04.2016, per complessivi 219 giorni vengono trattate congiuntamente e sono parzialmente accolte. Il servizio "Ricarica Servizio 4G" è stato indebitamente attivato dall'operatore il quale non ha dato riscontro ai reclami dell'istante con cui tale attivazione veniva contestata. L'addebito si è protratto dal 6.09.2015 al 12.04.2016, per complessivi 219 giorni. L'operatore nulla allega in senso contrario, viene pertanto riconosciuto un indennizzo ai sensi dell'art. 8 comma 2 del regolamento indennizzi, in forza del quale devono essere conteggiati Euro 1,00 per ogni giorno di disservizio subito, così per complessivi 219,00 Euro (Euro 1 x 219 giorni). Conseguentemente, oltre a questo, deve essere altresì disposto il rimborso di Euro 50,00 per attivazione servizio non richiesto "Ricarica Servizio 4G" da luglio 2015 ad aprile 2016.

C) La domanda di cui al punto c) relativa al rimborso di Euro 240,00 per sovrapprezzo sul canone del telefono di Euro 10,00 al mese per 24 mesi, viene parzialmente accolta. L'istante chiede il rimborso del sovrapprezzo pagato per il canone per l'acquisto del telefono cellulare, essendo stati fatturati Euro 25,00 anziché Euro 15,00 al mese. Dopo numerosi reclami senza riscontro e dopo numerose richieste di esibizione della registrazione con la quale il contratto telefonico è stato siglato, in udienza di conciliazione si è ascoltata la stessa, la cui qualità del file audio non risultava adeguata. In sede probatoria l'operatore non ha fornito alcuna prova della



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

giusta debenza dell'importo di Euro 25,00 in luogo di Euro 15,00 al mese, risulta pertanto congruo accogliere la domanda di rimborso di quanto versato in eccedenza Euro 10,00 al mese dal 9.02.2015 al 12.04.2016 così per complessivi 24 mesi per complessivi Euro 240,00.

D) La domanda di cui al punto d) relativa al rimborso del costo di attivazione pari ad Euro 81,97 equivalente ad una penale per il recesso viene accolta. L'istante chiede il rimborso del costo di attivazione pari ad Euro 81,97 equivalente ad una penale per il recesso dal piano "Zero Ram relax business" prima dello scadere del vincolo contrattuale di 24 mesi. L'operatore nulla deduce sul punto, pur gravando su di esso l'onere probatorio nel caso di specie. Sul punto pare opportuno vale la pena ricordare che l'art. 1, comma 3, del D.L. n. 70/2007 (cd. Decreto Bersani) che prevede la possibilità di recedere dal contratto "senza spese non giustificate da costi dell'operatore" si applica nel caso di recesso anticipato dai contratti cosiddetti "a prezzo pieno", non invece ai casi in cui il contratto abbia ad oggetto un'offerta promozionale, per la cui fruizione le parti accettano un periodo minimo di vigenza del contratto. Proprio il consiglio di Stato si è espresso in tal senso in quanto ha sostenuto che *"Il contratto ...ha una sua intrinseca e sostanziale natura sinallagmatica, nel senso che l'impegno di non recedere prima di una certa data è il prezzo che di fatto l'utente paga al fine di poter godere del vantaggio rappresentato dallo sconto sui servizi acquistati"* (Cons. Stato sentenza n. 1442/2010). D'altro canto l'operatore deve indicare nelle condizioni contrattuali in modo chiaro e trasparente i costi che l'utente deve sostenere in caso di recesso anticipato da un contratto che prevede offerte promozionali e vincoli di durata. (ex multis cfr. Corecom Piemonte determina n. 7/16; Corecom Umbria delibera n. 32/2015, delibera Agcom n. 9/16/CIR). Nel caso specifico va rilevato che l'istante ha più volte richiesto copia del contratto stipulato, che gli è stato fornito solo in sede di conciliazione paritetica in data 10.08.2016 e quindi dopo la disdetta del contratto avvenuta ad aprile 2016. Fermo il fatto che si è accertato in questa sede che il contratto è stato applicato in maniera difforme da quanto pattuito e che, quindi, l'istante aveva un giusto motivo per recedere dallo stesso, avendo peraltro sempre lamentato la circostanza, non può vedersi applicato il costo di applicazione del contratto promozionale in quanto non ha a tutti gli effetti goduto



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

dell'applicazione corretta e per lui vantaggiosa del contratto. Viene dunque accolta la domanda di rimborso proposta dall'istante per Euro 81,97.

E) La domanda di cui al punto e) relativa al rimborso Euro 321,20 per riparazione non coperta da polizza Kasko mai attivata, viene rigettata. Non può trovare accoglimento la richiesta di rimborso di quanto sostenuto a titolo di spese per la riparazione del telefono cellulare in virtù della mancata attivazione della polizza Kasko sullo stesso, mancando integralmente in atti ogni riferimento alla stipulazione di detto contratto e non essendo stata la stessa oggetto di specifico reclamo. Per queste esposte ragioni la domanda di rimborso viene respinta.

F) La domanda di cui al punto g) relativa all'indennizzo per mancata risposta ai reclami viene parzialmente accolta ma rimodulata nel quantum, dal momento che l'istante considera un indennizzo per ciascun reclamo inviato. Ai sensi dell'art. 11 comma 2 del regolamento indennizzi, l'indennizzo deve essere computato in misura unitaria, anche in caso di reclami reiterati. Nel caso di specie dunque, non avendosi in atti risposte ai reclami tali da considerarsi esaustive, la risposta stessa è da considerarsi come non prestata. In atti è presente infatti un solo riscontro di Vodafone, datato 18.03.2016, con il quale l'operatore indica l'agenzia con la quale l'istante ha stipulato il contratto come unico riferimento per ottenere copia del contratto stesso oltre che della registrazione, nulla riferendo in merito al resto delle doglianze. Per quanto sopra esposto risulta congruo riconoscere indennizzo per mancata risposta ai reclami conteggiando dal primo reclamo inviato in data 23.02.2015, sino all'udienza di conciliazione avvenuta in data 18.01.2017, ai quali andranno scomputati i 45 giorni di legge lasciati all'operatore per provvedere, così per totali 650 giorni (695 – 45 = 650). In forza del già richiamato art. 11 del regolamento, viene dunque riconosciuto indennizzo in misura massima pari ad Euro 300,00.

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



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

DELIBERA QUANTO SEGUE

1. Accoglie parzialmente le domande di Guenza nei confronti della società Vodafone Italia X per le motivazioni di cui in premessa.
2. Vodafone Italia X è tenuta a pagare nei confronti dell'istante i seguenti importi, maggiorati degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza:
 - I. Euro 30,00 (trenta/00) a titolo di rimborso per quanto addebitato in eccesso a titolo di canone mensile, per le ragioni di cui al punto A);
 - II. Euro 219,00 (duecentodiciannove/00) a titolo di indennizzo per attivazione di servizio non richiesto, per le ragioni di cui al punto B);
 - III. Euro 50,00 (cinquanta/00) di rimborso per attivazione servizio non richiesto "Ricarica Servizio 4G" da luglio 2015 ad aprile 2016, per le ragioni di cui al punto B);
 - IV. Euro 240,00 (duecentoquaranta/00) a titolo di rimborso per quanto pagato in eccesso a titolo di canone per il telefono cellulare, per le motivazioni di cui al punto C);
 - V. Euro 81,97 (ottantuno/97) a titolo di rimborso per spese di recesso non giustificate, per le motivazioni di cui al punto D);
 - VI. Euro 300,00 (trecento/00) a titolo di indennizzo per mancata risposta a reclamo per un periodo superiore a 300 giorni, per le motivazioni di cui al punto F).
3. La società Vodafone Italia X è tenuta altresì a comunicare a questo Ufficio l'avvenuto adempimento 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

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