CONSIGLIO REGIONALE DEL MOLISE

DELIBERAZIONE DEL COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI

CO.RE.COM.-Molise

Verbale n. 21 Adunanza del 21 agosto 2017

Oggetto: Definizione GU14 prot. 1827 del 15/02/201 ..... Vodafone Italia s.p.a.
Spese/fatturazioni non giustificate – Traffico non riconosciuto –Servizio di Telefonia mobile o personale.

L'anno duemiladiciassette (2017) il giorno ventuno del mese di agosto nella sede di Via Colitto, 7- Campobasso, si è riunito il CO.RE.COM., alla presenza dei Signori:

Deliberazione n°52/2017

Nominativo	Carica	Presente	Assente
Avv. Andrea LATESSA	Presidente		
Avv. Giuseppe MILETI	Vice presidente		
Dott. Vincenzo CIMINO	Componente		

Verbalizza il Direttore del Servizio Dr.ssa Angela Aufiero;

IL COMITATO CORECOM

VISTA la legge 31 luglio 1997, n. 249, "*Istituzione dell'Autorità per le garanzie nelle Comunicazioni e norme sui sistemi delle OPERATORE telecomunicazioni e radiotelevisivo*", in particolare l'articolo 1, comma 6, lettera a), n.14;

VISTA la legge 14 novembre 1995 , n. 481, "Norme per la concorrenza e la regolazione dei servizi di pubblica utilità. Istituzione delle Autorità di regolazione dei servizi di pubblica utilità" ;

VISTO l'articolo 84 del Decreto legislativo del 1° agosto 2003, n. 259, recante "*Codice delle Comunicazioni elettroniche*";

VISTA la legge della Regione Molise 26 agosto 2002 n. 18, recante "*Istituzione, Organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni*" e successive modificazioni e integrazioni ;

86100 Campobasso – Via Colitto, 7– tel. 0874/424279/ 76 - fax 0874-424767 Email : corecommolise@cert.regione.molise.it – www.corecommolise.it

VISTO l'Accordo Quadro tra l'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni (AgCom), 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 del 14/12/2011 stipulata dall'AGCOM e dal Corecom Molise in applicazione del citato Accordo Quadro del 4/12/2008, con la quale è stata attribuita alla Regione Molise la delega per lo svolgimento delle funzioni di definizione delle controversie dal 1° gennaio 2012;

VISTO il Regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di Comunicazioni elettroniche ed utenti, approvato con Delibera 173/07/CONS e successive modifiche ed integrazioni;

VISTA la deliberazione AGCOM n. 179/03/CSP " *Direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di OPERATORE comunicazioni;*

VISTA la deliberazione AGCOM n. 276/13/CONS, approvazione delle linee guida relative ala attribuzione delle deleghe ai Corecom in materia di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche;

VISTA la deliberazione AGCOM n. 73/11/CONS,Approvazione del regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti ed operatori e individuazione delle fattispecie di indennizzo automatico ai sensi dell'art. 2, comma 12,lett. G) della legge 14 novembre 1995, n.481;

VISTA l'istanza presentata in data 15/02/2017 prot. 1827 presentata dall'Istante [redacted] mediante formulario GU14, con cui ha chiesto l'intervento del Comitato Regionale per le Comunicazioni del Molise per la definizione della controversia in essere con la compagnia telefonica Vodafone Italia s.p.a. ai sensi dell'artt.14 e ss. del Regolamento;

VISTA la nota del 07/03/2017 prot. n. 2790 con cui il Corecom Molise, ha comunicato alle parti, ai sensi dell'art. 15 del Regolamento, l'avvio di procedimento istruttorio finalizzato alla definizione della predetta controversia, fissando i termini per lo scambio di memorie, repliche e documentazione;

VISTA la nota del 07/03/2017 prot. 2790 con la quale le parti sono state convocate per l'udienza di discussione del 22/05/2017;

VISTI gli atti relativi all'espletato tentativo obbligatorio di conciliazione;

VISTI gli atti del procedimento in epigrafe e la relazione istruttoria del responsabile del procedimento prot. n. 8355 del 27/07/2017 che si allega alla presente ed è parte integrante del presente atto;

Tutto ciò premesso,

il Comitato, all'unanimità,

per i motivi indicati nella relazione n. prot.8355 del 27/07/2017:

86100 Campobasso – Via Colitto, 7– tel. 0874/424279/ 76 - fax 0874-424767 Email : corecommolise@cert.regione.molise.it – www.corecommolise.it

DELIBERA

1. in merito alla procedura di definizione della controversia – pratica n. 20 n. prot. 1827 del 28/02/2017 approva integralmente la relazione istruttoria del responsabile del procedimento che si allega alla presente ed è parte integrante del presente atto;
2. condanna la Vodafone Italia s.p.a. a riconoscere e versare in favore dell'istante , a mezzo bonifico o assegno bancario:
   a) €. 157,20 (centocinquantasette/20), a titolo di rimborso di addebiti non dovuti;
   b) €. 25,00 (venticinque), a titolo di indennizzo per il ritardo nella risposta al reclamo;
   c) €. 100,00 (cento), a titolo di rimborso delle spese di procedura.
3. Le somme così determinate a titolo di indennizzo dovranno essere maggiorate della misura corrispondente all'importo degli interessi legali calcolati a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di definizione della controversia.

E' fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito, come previsto dall'art.19, comma 5 del Regolamento.

L'operatore è tenuto a comunicare a questo Corecom l'avvenuto adempimento della presente deliberazione entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

In forza dell'art.19, comma 3 del Regolamento, il presente provvedimento costituisce un ordine dell'Autorità ai sensi dell'art. 98, comma 11 del D.lgs. 1 agosto 2003 n. 259.

Ai sensi dell'art. 135, comma 1, lett.B), del Codice del processo amministrativo, approvato con D.Lgs. 2 luglio 2010, n. 104, il presente provvedimento può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio, in sede di giurisdizione esclusiva.

Ai sensi dell'art. 119 del medesimo Codice, il termine per ricorrere avverso il presente provvedimento è di 60 giorni dalla notifica.

La presente delibera formata da n. 3 facciate è notificata alle parti e pubblicata sui siti web del Corecom Molise e dell'Autorità (www. agcom.it).

Il verbalizzante
Dr. ssa Angela Aufiero

Il Presidente
Avv. Andrea Latessa

86100 Campobasso – Via Colitto, 7– tel. 0874/424279/ 76 - fax 0874-424767 Email : corecommolise@cert.regione.molise.it – www.corecommolise.it

Consiglio Regionale del Molise

SERVIZIO DI SUPPORTO AL CORECOM E AGLI ALTRI ORGANI DI GARANZIA

Regione Molise
Consiglio Regionale
Prot. 0008355/17 Del 27/07/2017
Interna – Consiglio –

Al Co.Re.Com. Molise
Sede

DOCUMENTO ISTRUTTORIO:
Oggetto: Definizione GU14 prot. 1827/2017 del 15/02/17
Vodafone Italia S.p.A
Oggetto della controversia:
Spese/fatturazioni non giustificate – Traffico non riconosciuto.
Oggetto del contratto:
Servizio di telefonia mobile e personale.
Utenza interessata:

IL DIRETTORE DEL SERVIZIO

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";*

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, il Consiglio regionale del Molise e il Comitato regionale per le comunicazioni del Molise in data 14.12.2011 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*";

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*";

VISTI gli atti del procedimento, il modello GU14 prot. 1827/2017 del 15/02/17, Conti-Vodafone la comunicazione di avvio del procedimento prot. 2790 del 07/03/17 e la documentazione acquisita nel corso dell'istruttoria.

RILEVATO, sulla scorta della documentazione in atti, quanto segue:

Il ....i ha esposto di aver aderito l'1/6/15 al contratto Internet Giga Maxi Mobile WIFI R2016 - codice cliente 1.21183634, con Sim dati
Egli lamenta di aver subito, da parte di Vodafone Italia S.p.A (di qui in avanti anche Vodafone), dei prelievi indebiti sulla propria carta di credito su cui erano domiciliati i pagamenti dell'utenza.
In specie, con la fattura n. / relativa al periodo 01/06/15 – 15/06/15, sono stati addebitati € 232,00, a fronte dei 30,00 euro previsti.
L'istante il 27/06/15, alle ore 18,30 circa, ha contattato il call center Vodafone per chiedere delucidazioni sulla voce "deposito cauzionale di € 200,00" presente in fattura, non prevista dal contratto. L'operatore tranquillizzava il cliente, affermando che sarebbe stata emessa in suo favore una nota di credito di pari importo.
La stessa fattura era poi stata emessa per un periodo di 14 giorni e non 30, con addebito non dovuto di € 15,00.
Riconosceva però l'istante di aver comunque ricevuto, con la fattura dell'8/9/15, il rimborso della somma di € 133,01, a cui doveva aggiungersi la somma di € 30,00 per canoni mensili.

L'istante pertanto richiede la restituzione di quanto indebitamente fatturato, pari ad € 189,99, nonché un indennizzo per l'attivazione di servizi non richiesti e mancata risposta al reclamo.

Vodafone S.p.A., con propria memoria del 4/4/2017, nel domandare il rigetto delle avverse domande, ha dedotto:

a) che l'importo erroneamente addebitato per € 200,00 è stato restituito, come riconosciuto dallo stesso ricorrente, nella fattura successiva;

b) che il Conti ha volontariamente attivato, il 23/09/2015, il servizio Caleido del Merchant Aloe, tramite Gold Experience (ovvero riconoscimento del numero) e che, in ogni caso, Vodafone ha comunque rimborsato all'utente l'importo di € 32,79, addebitati nella fattura del 19/09/2016;

c) che per quanto riguarda i tre ulteriori addebiti, l'Azienda, rammentando che per i servizi digitali nessun indennizzo può esser riconosciuto, ha ribadito l'orientamento recentemente espresso dall'AGCOM circa il diritto al solo rimborso;

d) con nota del 24/5/2016, Vodafone si è poi resa disponibile al rimorso di ulteriori 45,00 Euro;

e) taluni conteggi dell'utente sarebbero errati, ad es. il canone di € 30,00 è mensile e non già bimestrale;

f) sarebbe da ritenersi infondata la richiesta di indennizzo per mancata risposta al reclamo, in quanto Vodafone lo avrebbe evaso con nota del 24/05/2016;

g) sotto il profilo amministrativo e contabile, Vodafone ha precisato che l'utente-istante è attualmente disattivo e non risultano essere presenti fatture insolute.

IN TEMA DI RITO, la domanda dell'istante è ammissibile e proponibile, concorrendo tutti gli elementi di cui all'art. 14 del regolamento.

NEL MERITO, la richiesta dell'istante è parzialmente fondata e trova parziale accoglimento.

L'addebito di servizi digitali comporta, in conformità ad un indirizzo consolidato dell'Agcom, il solo diritto dell'utente al rimborso degli addebiti.

I servizi digitali sono servizi diversi da quelli di comunicazione elettronica, a cui si riferiscono gli indennizzi del Regolamento. Si tratta invero di servizi forniti da soggetti terzi rispetto all'operatore di comunicazione elettronica che, come tale, resta estraneo al rapporto contrattuale tra l'utente ed il fornitore del servizio. Essi sono perciò servizi in relazione ai quali il rapporto contrattuale con l'operatore, che costituisce fondamento per il riconoscimento dell'indennizzo e del corrispondente meccanismo di liquidazione, attiene solo alla fase dell'addebito, e non a quello della attivazione in senso stretto. Va quindi rigettata la domanda di corresponsione di un indennizzo per l'attivazione di servizi non richiesti.

Con riferimento al rimborso è ormai pacifico, che nel caso di contestazione delle fatture, l'operatore debba fornire la prova della debenza degli importi fatturati, altrimenti l'utente ha diritto allo storno o al rimborso degli stessi, tenuto conto che la fattura non costituisce negozio di accertamento.

Circa il quantum della ripetizione, è provato l'addebito della somma complessiva di € 157,20, non restituiti all'istante. Il conteggio proposto dall'utente, infatti, non tiene conto del rimborso di € 32,79, eseguito da Vodafone con la fattura n. [illegible]6 del 19/09/2016.

Va poi riconosciuto in favore dell'utente un indennizzo per la ritardata risposta al reclamo. Rileva il disposto dell'articolo 8, comma 4, della delibera 179/03/CSP, secondo cui la risposta al reclamo deve essere adeguatamente motivata e fornita entro il termine indicato nel contratto e comunque non superiore a 45 giorni dal ricevimento della richiesta, in forma scritta nei casi di rigetto.

Dovrà dunque essere riconosciuto in favore dell'istante un indennizzo di € 25,00 per il ritardo nella risposta al reclamo del 16/3/2016, riscontrato solo con nota del 24/5/16.

Quanto alle spese di procedura, considerata la partecipazione di un delegato dell'utente all'udienza di conciliazione e di definizione, le eccezioni proposte e le difese, si ritiene di dover riconoscere in favore del ricorrente la somma di € 100,00 a titolo di rimborso spese.

TUTTO CIO' PREMESSO E CONSIDERATO PROPONE Al CO.RE.COM Molise:

1) in parziale accoglimento dell'istanza, con prot. 1827/2017 del 15/02/17, promossa dal sig. [illegible], di dichiarare Vodafone Italia S.p.A. tenuta a riconoscere e versare in favore dell'istante, a mezzo bonifico o assegno bancario:

   a) € 157,20 (centocinquantasette/20), a titolo di rimborso di addebiti non dovuti;

   b) € 25,00, a titolo di indennizzo per il ritardo nella risposta al reclamo

   c) € 100,00 (cento/00), a titolo di rimborso delle spese di procedura.

2) di inviare l'atto alla pubblicazione così come previsto dalla norma.

Campobasso, 27 luglio 2017

Il Direttore

Angela Auffiero