

Protocollo: vedi segnatura XML

TITOLO	2015.1.10.4.1
	2014.1.10.21.197
LEGISLATURA	X

Il giorno 21 dicembre 2016 si è riunito nella sede di Viale Aldo Moro n. 44 il Corecom dell'Emilia-Romagna con la partecipazione dei componenti:

GIOVANNA COSENZA

Presidente

MAURO RAPARELLI

Componente

Svolge le funzioni di segretario la dott.ssa PATRIZIA COMI

OGGETTO: DEFINIZIONE CONTROVERSIA XXX / VODAFONE ITALIA X



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.7628

email 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 9/III/08;

Vista la delibera 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 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;



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.7628

email corecom@regione.emilia-romagna.it - PEC corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it

WEB www.assemblea.emr.it/corecom

Viste la relazione e la proposta di decisione della Responsabile del Servizio dr.ssa Patrizia Comi (NP.2016.2851);

Udita l'illustrazione svolta nella seduta del 21 dicembre 2016;

CONSIDERATO QUANTO SEGUE

1. La posizione dell'istante

L'istante ha lamentato l'addebito di costi intestati ad altro utente 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:

- dal mese di marzo 2013 riceveva mensilmente dei messaggi di notifica di addebiti da Vodafone sulla carta di credito;
- alla richiesta di spiegazioni l'operatore del Call Center comunicava che vi era stato un disguido, ma i costi venivano comunque addebitati;
- dalle richieste di chiarimento, sia al servizio clienti Vodafone sia al servizio cliente Visa, non si ricevevano risposte esaustive e, dunque, ci si rivolgeva ad un punto vendita Vodafone.
- Il personale addetto al punto vendita comunicava che alla carta di credito erano legati diversi contratti Vodafone intestati ad altro utente;
- veniva sin da subito bloccata la carta di credito, si denunciava l'accaduto a Vodafone e nel controllare gli estratti conto precedenti si notavano addebiti Vodafone poco chiari già dal 2011;
- il soggetto intestatario degli altri contratti era l'addetto Vodafone col quale, nel giugno 2011, l'istante aveva stipulato il contratto business che poi, visto l'uso privato dell'utenza, veniva modificato in contratto privato;
- diversi fax venivano inviati per chiarire la situazione e chiedere come fosse stato possibile agganciare 4 numeri telefonici intestati ad altro soggetto sconosciuto e, inoltre, se tale soggetto fosse realmente rivenditore Vodafone;



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.7628

email corecom@regione.emilia-romagna.it - PEC corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it

WEB www.assemblea.emr.it/corecom

- alle richieste Vodafone rispondeva che i fatti non erano di sua competenza e che per motivi di privacy non era possibile fornire ulteriori dettagli.

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

- a) risarcimento del danno cagionato dal dipendente Vodafone;
- b) condanna alla restituzione della somma di euro 2836,56 oltre interessi;
- c) risarcimento per aver bloccato illegittimamente il telefono di proprietà dell'istante.

2. La posizione dell'operatore

Vodafone ritiene le richieste palesemente generiche e contesta le affermazioni dell'utente, soprattutto le richieste di risarcimento del danno, indennizzo e rimborso.

3. Motivazione della decisione

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

- a) La domanda a) è da rigettare. In particolare, la richiesta di risarcimento danno esula dal contenuto vincolato del provvedimento di definizione della controversia che, ai sensi dell'art. 19, comma 4, del Regolamento, "...può condannare l'operatore ad effettuare rimborsi di somme risultate non dovute o al pagamento di indennizzi nei casi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, nonché nei casi individuati dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità".
- b) La richiesta b) viene accolta come di seguito precisato. In particolare dall'analisi della documentazione emerge che siano stati addebitati su carta di credito costi appartenenti a numerazioni non intestate all'istante ma ad un agente Vodafone. Alle denunce e numerose contestazioni, Vodafone, rispondeva che erano fatti non di sua competenza e che per privacy non si potevano fornire altri dettagli. Inoltre, l'istante chiedeva anche la visione dei contratti relativi alle utenze che erano legate alla carta di credito, ma non venivano fornite. Dal consolidato orientamento Agcom è onere dell'operatore dare spiegazione in dettaglio delle spese addebitate e, inoltre, nella



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.7628

email corecom@regione.emilia-romagna.it - PEC corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it

WEB www.assemblea.emr.it/corecom

gestione del reclamo inviato dall'utente sul traffico, deve fornire ogni adeguata spiegazione sulle somme addebitate nonché documentare le proprie affermazioni, in caso contrario, rimane fermo il diritto dell'utente al rimborso/storno di quanto indebitamente a lui ascrivito. In particolare, nel caso l'utente non riconosca il traffico addebitato e sostenga che la linea sia stata fatta oggetto di intromissioni da parte di terzi, incombe sull'operatore l'onere di provare la correttezza degli importi fatturati e l'effettuazione di controlli sulla linea che escludano intromissioni di terzi sulla linea e garantiscano il corretto funzionamento del contatore. In mancanza di tali prove, l'utente avrà diritto alla regolarizzazione della propria posizione contabile - amministrativa (Corecom Calabria Delibera n. 7/11). Nel caso de quo Vodafone non dà prova della correttezza degli importi fatturati e non fornisce spiegazioni esaustive sulla questione, precisa solo che il traffico contestato non è intestato all'utente. Come emerge dalla documentazione, le numerazioni sono intestate ad un agente Vodafone e, tenendo conto anche della responsabilità di Vodafone per il comportamento dei suoi ausiliari/dipendenti (rapporto che non viene smentito dall'operatore), sorge in capo all'istante il diritto allo storno di quanto indebitamente pagato. Dalla documentazione in atti non si riesce a quantificare l'esatto importo del traffico contestato, ma tenendo conto che le contestazioni riguardano le numerazioni 345XXX, 345WWW, 345YYY, 345QQQ intestate al presunto agente Vodafone, ma addebitate sulla carta di credito dell'istante, si ritiene, di stornare i costi relativi alle linee indicate nelle fatture emesse negli anni 2011, 2012, 2013.

- c) La richiesta sub c) viene rigettata. Dalla documentazione non si hanno gli elementi per accogliere la richiesta. L'istante lamenta il blocco del telefono ricevuto da Vodafone in seguito alla firma del contratto Business poi riscattato mediante pagamento. Ma dalla proposta non emergono informazioni in merito al telefono ed anche il pagamento del terminale non è chiaro; nella descrizione è indicato genericamente pagamento Omnitel. Dalla documentazione in atti, dunque, non è possibile una chiara ricostruzione su cui si possa fondare l'accoglimento della richiesta.



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.7628

email corecom@regione.emilia-romagna.it - PEC corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it

WEB www.assemblea.emr.it/corecom

Per questi motivi, acquisito il parere preventivo di regolarità amministrativa del presente atto espresso dalla la Responsabile del Servizio dr.ssa Patrizia Comi, il Corecom, all'unanimità

DELIBERA QUANTO SEGUE

1. Accoglie parzialmente l'istanza di Bertozzi nei confronti della società VODAFONE ITALIA X per le motivazioni di cui in premessa.
2. La società Vodafone Italia X è tenuta a stornare in favore dell'istante gli addebiti relativi alle numerazioni 345XXX, 345WWW, 345YYY, 345QQQ degli anni 2011, 2012 e 2013.
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.

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

Firmato digitalmente

La Presidente



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.7628

email corecom@regione.emilia-romagna.it - PEC corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it

WEB www.assemblea.emr.it/corecom

Dott.ssa Patrizia Comi

Prof.ssa Giovanna Cosenza



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.7628

email corecom@regione.emilia-romagna.it - PEC corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it

WEB www.assemblea.emr.it/corecom