

Servizio Comunicazione, Assistenza al Corecom e agli Istituti

**PROCESSI VERBALI DELLE RIUNIONI  
DEL COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI**

**DELIBERAZIONE N. 88 del 27 settembre 2017**

<b>OGGETTO N. 3</b>	Definizione della controversia XXXXX contro Vodafone Italia SpA
---------------------	---

**Pres.**

**Ass.**

**Presidente:** Marco Mazzoni

X

**Membro:** Maria Mazzoli

X

**Membro:** Stefania Severi

X

**Presidente:** Marco Mazzoni

\_\_\_\_\_

**Estensore:** Beatrice Cairoli

\_\_\_\_\_

**Il Verbalizzante:** Monica Cappelli

\_\_\_\_\_



Servizio Comunicazione, Assistenza al Corecom e agli Istituti

**Definizione della controversia XXXX contro Vodafone Italia SpA**

**(GU14 N. XX/2017)**

**IL CORECOM DELLA REGIONE UMBRIA**

nella riunione del 27 settembre 2017,

**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”*;

**VISTA** la legge 31 luglio 1997, n. 249 *“Istituzione dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e norme sui sistemi delle Telecomunicazioni e radiotelevisivo”* e, in particolare, l’art. 1, comma 6, lett. a), n. 14 e il comma 13 dello stesso art. 1;

**VISTO** il decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259, recante *“Codice delle comunicazioni elettroniche”*;

**VISTE** la legge regionale 11 gennaio 2000 n. 3 recante *“Norme in materia di comunicazione e di emittenza radiotelevisiva locale e istituzione del Comitato regionale per le comunicazioni”* e la legge regionale 29 dicembre 2014, n. 28, recante *“Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (Co.Re.Com.). Ulteriori modificazioni alla legge regionale 11 gennaio 2000 n.3”*;

**VISTA** la deliberazione del Co.Re.Com. Dell’Umbria n. 7 dell’11 giugno 2015, concernente l’approvazione del *“Regolamento interno e codice etico del Comitato regionale per le comunicazioni (Co.Re.Com.)”*, di cui all’articolo 9 della l.r. n. 28/2015;

**VISTO** l’Accordo quadro sottoscritto il 4 dicembre 2008 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;

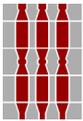
**VISTA** la Convenzione per l’esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni di cui all’articolo 3 dell’Accordo quadro tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e il Comitato regionale per le comunicazioni Umbria, sottoscritta il 16 dicembre 2009;

**VISTA** la Delibera dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni n. 173/07/CONS e successive modificazioni e integrazioni recante *“Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti”*(di seguito Regolamento);

**VISTA** la Delibera dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni n.276/13/CONS recante *“Approvazione delle linee guida relative all’attribuzione delle deleghe ai Co.Re.Com in materia di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche”*;

**VISTA** la Delibera dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni n. 179/03/CSP recante *“Approvazione della direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni ai sensi dell’art. 1, comma 6, lettera b), numero 2, della L. 31 luglio 1997, n. 249”*;

**VISTA** la Delibera n. 73/11/CONS recante *“Approvazione del regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori ed individuazione delle fattispecie di indennizzo automatico ai sensi dell’articolo 2, comma 12, lett. g) della legge 14 novembre 1995 n.481”* (di seguito Regolamento Indennizzi);



**Servizio Comunicazione, Assistenza al Corecom e agli Istituti**

**VISTA** l'istanza e la documentazione alla medesima allegata del 24 maggio 2017, (prot n. XX/2017) con la quale XXXX, con sede in XXXXXXXX, ha chiesto l'intervento del Comitato regionale per le comunicazioni dell'Umbria (di seguito CORECOM) per la definizione della controversia in essere con l'operatore Vodafone Italia SpA;

**VISTI** gli atti del procedimento inerente l'espletato tentativo obbligatorio di conciliazione;

**VISTI** gli atti del presente procedimento;

**VISTA** la relazione del responsabile del procedimento;

**UDITA** la relazione del Consigliere Delegato;

**CONSIDERATO** quanto segue:

**1. La posizione dell'istante**

L'istante, in relazione alla numerazione XXXXX, nei propri scritti rappresenta, in sintesi, quanto segue:

- a) dal marzo 2015 l'operatore addebitava servizi aggiuntivi non richiesti, indicati in fattura con il termine "Contenuti Mobile/PC";
- b) malgrado venisse prontamente contestata ogni fattura recante addebiti per servizi non richiesti, l'operatore continuava ad addebitare somme a tale titolo;
- c) nella fattura XXXX del 6 aprile 2017, veniva stornata la somma di euro 73,67 relativa a "rimborsi servizi digitali".

In base a tali premesse, l'istante ha chiesto:

- I) rimborso di quanto addebitato relativamente ai servizi attivati e non richiesti per un totale di euro 592,59;
- II) indennizzo per l'attivazione di servizi non richiesti per un importo complessivo di euro 685,00;
- III) rimborso spese procedura per euro 100,00.

**2. La posizione dell'operatore**

L'operatore, nei propri scritti difensivi, rappresenta quanto segue:

- a) la eventuale richiesta risarcitoria è inammissibile in quanto non rientrante nelle competenze del Corecom;
- b) la richiesta di rimborso non appare giustificata atteso il massivo utilizzo dei servizi Vodafone.

Sulla base di questa rappresentazione chiede il rigetto delle domande di parte istante.

**3. Risultanze istruttorie e motivi della decisione**

Le richieste di parte istante meritano parziale accoglimento per le motivazioni che seguono. L'utente ha lamentato fatturazioni ingiustificate in quanto contenenti addebiti relativi a servizi aggiuntivi mai richiesti, indicati in fattura con il termine "Contenuti Mobile/PC", addebiti che sono iniziati dalla fattura n. XXXXXX del 08/05/2015.

È 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 ma è un documento unilateralmente predisposto dal



**Servizio Comunicazione, Assistenza al Corecom e agli Istituti**

gestore che, in quanto contestato dall'istante, non è probante della effettiva, consapevole e volontaria fruizione dei servizi.

Tanto premesso l'istante ha diritto al rimborso/storno di quanto addebitato per servizi aggiuntivi non richiesti indicati come "Contenuti Mobile/PC", al netto di quanto rimborsato nella fattura XXXXX del 6 aprile 2017.

Di contro, non può trovare accoglimento la richiesta dell'istante di liquidazione di un indennizzo per attivazione di servizi non richiesti, tenuto conto che, quanto ai servizi digitali, deve rammentarsi che trattasi: a) di servizi diversi dai servizi di comunicazione elettronica ai quali si riferiscono gli indennizzi del Regolamento indennizzi; b) 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; c) di 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 (AGCOM 82/17/CIR).

Poiché le somme riconosciute da questa Autorità devono soddisfare, ai sensi dell'art. 84 del codice delle comunicazioni elettroniche, il requisito dell'equità e, quindi, devono tenere indenne l'istante dal decorso del tempo necessario alla definizione della procedura di risoluzione della controversia, le somme come sopra determinate devono essere maggiorate dell'importo corrispondente agli interessi legali da calcolarsi dalla data di presentazione dell'istanza di definizione fino al saldo effettivo.

Infine, per quanto riguarda le spese di procedura appare equo liquidare, ai sensi dell'articolo 19, comma 6 del Regolamento, l'importo di euro 100,00, come da richiesta di parte istante.

Udita la relazione

**DELIBERA**

in parziale accoglimento dell'istanza presentata da XXXXXX con sede in XXXXXX, per i motivi sopra indicati,

**A)** l'operatore Vodafone Italia SpA, in persona del legale rappresentante pro-tempore, è tenuto a:

- **rimborsare/stornare** quanto addebitato per servizi aggiuntivi non richiesti indicati come "Contenuti Mobile/PC", al netto di quanto rimborsato nella fattura XXXXXX del 6 aprile 2017, con obbligo di ricalcolo e regolarizzazione della posizione contabile-amministrativa.

La somma di cui al punto precedente dovrà essere maggiorata della misura corrispondente all'importo degli interessi legali, calcolati a decorrere dalla data di presentazione della domanda al saldo.

- **versare** all'istante la somma di euro 100,00 (cento) a titolo di spese di procedura;

**B) il rigetto** della altre domande.

E' fatta salva la facoltà 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 sopraindicato è tenuto ad effettuare i suddetti pagamenti e a comunicare a questo CO.RE.COM l'avvenuto adempimento della presente deliberazione entro il termine di sessanta giorni dalla notifica della medesima.



---

**Servizio Comunicazione, Assistenza al Corecom e agli Istituti**

Il presente provvedimento costituisce un ordine dell'Autorità ai sensi e per gli effetti dell'articolo 98, comma 11, del D.Lgs. 1 agosto 2003, n. 259.

Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio, in sede di giurisdizione esclusiva, entro sessanta giorni dalla notifica dello medesimo.

La presente delibera è notificata alle parti e pubblicata sui siti *web* del CO.RE.COM e dell'Autorità ([www.agcom.it](http://www.agcom.it)).

IL PRESIDENTE

IL RELATORE

per attestazione di conformità a quanto deliberato

Il Dirigente

(Avv. Rosalba Iannucci)