

Protocollo: vedi segnatura XML

TITOLO	2015.1.10.4.1
	2014.1.10.21.263
LEGISLATURA	X

Il giorno 28 marzo 2017 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. 051 527.7628

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 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. 276/13/CONS, dell'11 aprile 2013, recante *"Linee guida in materia di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche"*;

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 Rita Filippini (NP.2017.759);

Udita l'illustrazione svolta nella seduta del 28 marzo 2017;

CONSIDERATO QUANTO SEGUE

1. La posizione dell'istante

L'istante ha contestato la sospensione del servizio internet senza preavviso nei confronti 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:

- di avere sottoscritto con Vodafone un contratto per il servizio internet tramite chiavetta USB che prevedeva un costo di 20,00 euro al mese per un consumo di 7 GB, senza alcun addebito al superamento della soglia;
- di aver subito l'interruzione del servizio, senza preavviso, a dicembre 2013 con la motivazione di aver raggiunto in due settimane la soglia contrattuale prevista;
- di avere avanzato reclamo senza alcun riscontro;
- di avere ricevuto la fattura n. AD18278298 di 411,49 euro;
- di non avere ottenuto la riattivazione del servizio nemmeno in seguito alla presentazione del formulario GU5.

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

- a) lo storno della fattura la fattura n. AD18278298 di 411,49 euro e di tutte le fatture successive all'interruzione del servizio;
- b) indennizzo per la violazione della carta dei servizi per inevasa richiesta di ottenere copia dell'estratto dei tabulati telefonici in ordine al consumo della fattura impugnata, nonché mancato utilizzo della chiavetta di euro 300,00;
- c) indennizzo di 400,00 euro per non aver potuto comunicare con la propria famiglia all'estero;
- d) la risoluzione del contratto.



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

2. La posizione dell'operatore

Vodafone, nella propria memoria eccepisce la genericità delle richieste avanzate da parte istante e la loro inammissibilità poiché non sono state quantificate ai sensi della delibera Agcom n. 73/11/CONS. L'operatore rileva, inoltre, *“la carenza assoluta di prove a sostegno dell'effettiva sussistenza di responsabilità in capo allo scrivente gestore in merito alle problematiche oggetto del presente procedimento.”*.

Vodafone evidenzia, inoltre, la correttezza delle fatture emesse rilevando, come nella fattura contestata n. AD18278298 di 411,49 euro è presente regolare traffico telefonico oltre all'utilizzo di servizi digitali, ovvero a sovrapprezzo. A riguardo, precisa che i suddetti servizi *“vengono forniti in collaborazione con soggetti terzi e prevedono l'erogazione di contenuti per accedere ai quali l'utente deve sempre effettuare una esplicita richiesta, inviando un sms o una chiamata al numero telefonico relativo al servizio stesso”*.

Vodafone, infine, in occasione dell'udienza di discussione del 18.02.2015 nel verbale di mancato accordo (Prot. AL/2015/6393 del 18.02.2015), propone lo storno di 766,39 euro a fronte dell'insoluto di 1.066,39 euro.

3. Motivazione della decisione

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

- a) La domanda a) è da accogliere parzialmente. In via preliminare, a fronte di una ricostruzione dei fatti ad opera di parte istante poco chiara e della carente documentazione in atti, si ritiene opportuno inquadrare l'oggetto della presente controversia nella sospensione del servizio. Pertanto, la questione verrà esaminata sulla base di quanto risulta agli atti in riferimento all'istanza di adozione di provvedimento temporaneo avanzata dall'istante. In particolare, l'operatore ha sospeso il servizio dal 07.02.2014 senza preavviso e, nel corso della presente procedura, non ha fornito alcuna motivazione tecnico - giuridica in ordine al disservizio riscontrato dall'utente. Pertanto, l'istante ha diritto all'indennizzo per la sospensione del servizio, di cui all'articolo 4,



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

dell'allegato A) alla delibera n. 73/11/CONS, dal 07.02.2014, data di interruzione del servizio, al 15.04.2014, data dell'udienza di conciliazione. L'arco temporale di riferimento dell'indennizzo, infatti, va individuato ai sensi del punto III.5.3. della delibera 276/13/CONS, non risultando agli atti la data di effettivo ripristino del servizio. Pertanto, l'indennizzo per la sospensione andrà calcolato moltiplicando il parametro pari ad euro 7,50 pro die, dal 07.02.2014 al 15.04.2014, per 67 giorni di sospensione del servizio per un totale di 502,50 euro (euro 7,50 x 1 servizio internet x 67 gg). Inoltre si ritiene di accogliere la richiesta dell'istante di storno di tutte le fatture emesse successivamente al 07.02.2014, data di sospensione del servizio, fino alla riattivazione di quest'ultimo o fino alla conclusione del contratto, nel caso in cui il servizio non sia mai stato ripristinato. Poiché tali importi non possono essere determinati quantitativamente in quanto le parti non hanno prodotto le fatture interessate, gli stessi si individuano in riferimento al periodo di fatturazione sopra indicato.

Diversamente, non è accoglibile la richiesta di storno della fattura n. AD18278298 del 19.12.2013 di 411,49 euro, poiché la stessa si riferisce ad un arco temporale antecedente il disservizio oggetto della presente controversia e, oltretutto, l'istante non adduce alcuna motivazione che giustifichi tale richiesta.

- b) La domanda b) è da rigettare. In particolare, la richiesta di indennizzo *“per la violazione della carta dei servizi per inevasa richiesta di ottenere copia dell'estratto dei tabulati telefonici in ordine al consumo della fattura impugnata”* si riferisce ad una doglianza che non trova corrispondenza in alcuna delle fattispecie tipiche previste dal Regolamento indennizzi applicabile in questa sede, secondo quanto disposto dalla delibera Agcom n. 73/11/CONS. Pertanto, la domanda non può essere accolta. Per quanto concerne, invece, la richiesta di indennizzo per il mancato utilizzo della chiavetta di euro 300,00, questa si ritiene assorbita nel riconoscimento dell'indennizzo di cui al capo a).
- c) La domanda c) è da rigettare. La richiesta, infatti, si riferisce ad una doglianza che non trova corrispondenza in alcuna delle fattispecie tipiche previste dal Regolamento indennizzi applicabile in questa sede, secondo quanto disposto dalla delibera Agcom n. 73/11/CONS. Pertanto, la domanda non può essere accolta.



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

d) La domanda d) è da rigettare. Infatti, secondo l'art. 19, comma 4, della delibera Agcom n. 173/07/CONS, "L'Autorità, con il provvedimento che definisce la controversia, ove riscontri la fondatezza dell'istanza, 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". Alla luce di ciò, non rientrando la richiesta di parte istante nell'ambito di applicazione previsto dalla normativa di riferimento, non può essere trattata. Pertanto, alla luce delle motivazioni sopra esposte si ritiene di rigettare la domanda.

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 l'istanza di Nazari nei confronti della società Vodafone Italia X per le motivazioni di cui in premessa.
2. La società Vodafone Italia X è tenuta a pagare in favore dell'istante, i seguenti importi, maggiorati degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza:
 - I. euro 502,50 (euro cinquecentodieci/50) a titolo di indennizzo per la sospensione del servizio per le motivazioni di cui al capo a).
3. La società Vodafone Italia X è tenuta allo storno di tutte le fatture emesse successivamente al 07.02.2014, data di sospensione del servizio, fino alla riattivazione di quest'ultimo o fino alla conclusione del contratto, nel caso in cui il servizio non sia mai stato ripristinato, per le motivazioni di cui al capo a).

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.



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 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

Dott.ssa Rita Filippini

Firmato digitalmente

La Presidente

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