



**CONSIGLIO REGIONALE DELLA
BASILICATA
UFFICIO PER LE POLITICHE DELLA
RAPPRESENTANZA E DELLA PARTECIPAZIONE**

**COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI
(CO.RE.COM.)**

Deliberazione n.51/2016

OGGETTO: DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA LANGONE XXXXXXXXXX
C/ VODAFONE ITALIA SPA

L'anno duemilasedici, il giorno 30 del mese di giugno presso la sede del
Co.re.com. si è riunito il Comitato regionale per le comunicazioni.

Sono presenti i Signori

- | | |
|-----------------------------|------------|
| 1. LAMORTE Giuditta | Presidente |
| 2. CORRARO Armando Nicola | Componente |
| 3. LAGUARDIA Gianluigi | Componente |
| 4. RAPOLLA Morena | Componente |
| 5. STIGLIANO Carmine Sergio | Componente |

Pres.	Ass.
X	
X	
X	
X	
X	

DELIBERA N. 51/2016

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
LANGONE XXXXXXXX C/ VODAFONE ITALIA SPA
(PROT. N. 5303/C DEL 12.05.2015)**

IL CO.RE.COM. DELLA REGIONE BASILICATA

NELLA riunione del 30/06/2016;

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*”;

VISTA la L.R. n.20/2000 “*Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato Regionale per le Comunicazioni – Co.Re.Com.*”

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, sottoscritta tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, il Consiglio regionale della Basilicata e il Comitato regionale per le comunicazioni della Basilicata in data 17/11/2011, 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*”, di seguito “Regolamento”;

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*”;

VISTE l’istanza dell’utente Langone Xxxxxx presentata in data 12.05.2015 n. 5303/C contro Vodafone Italia Spa

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue.

1. La posizione dell'istante

L'istante, titolare dell'utenza telefonica di tipo privato mobile con l'operatore Vodafone Italia SpA, recante la numerazione 340-XXXXXXX, lamenta l'attivazione indebita, da parte dell'operatore, di servizi accessori non richiesti nonché l'indebita fatturazione di importi.

In particolare, nell'istanza introduttiva del procedimento di definizione, il Sig. Langone espone di aver, in data 16.10.2012, sottoscritto un contratto per l'utenza mobile per traffico voce ed internet.

Tuttavia, si vedeva addebitare impropriamente costi per servizi accessori non richiesti e precisamente dei servizi X Room-

Conseguentemente, provvedeva, a mezzo raccomandata del 5.08.2014, a chiedere il rimborso delle somme addebitate in fattura.

In base a tali accadimenti, l'istante ha chiesto, nel formulario GU14, lo "storno della posizione debitoria".

Nessuna memoria è stata trasmessa a questo organo.

2. La posizione dell'operatore

L'operatore Vodafone Italia SpA, con memoria difensiva ritualmente deposita e non replicata, chiedo il rigetto delle domande dell'istante rappresentando quanto segue.

Precipuamente, l'operatore, in primo luogo eccepisce la genericità dell'istanza non avendo il Sig. Langone fornito indicazioni circa il periodo di attivazione dei servizi non richiesti né l'ammonatre dei presunti illegittimi addebiti.

Altresì, rileva di aver già provveduto a stornare/rimborsare gli addebiti per servizi digitali fornendo di tanto prova documentale.

3. Motivazioni della decisione

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, la richiesta formulata da parte istante può essere accolta nei termini di seguito precisati.

Prima di esaminare il merito, occorre da subito sottolineare che parte istante fornisce una descrizione dei fatti troppo sommaria e per nulla esaustiva.

Infatti, manca agli atti ogni indicazione circa l'arco temporale in cui si è verificata la lamentata attivazione e circa l'ammontare degli addebiti contestati di cui non ha prodotto alcun documento contabile.

Parte istante, infatti, ha esclusivamente allegato:

1. la dichiarazione del 5.08.2016 contenente:
 - la disattivazione dal servizio Internet Go Special (non oggetto di doglianza);
 - la contestazione della fattura n. AE 09801456 del 22.07.2014;
1. la contestazione della fattura del 20.05.2014 limitatamente ad Euro 36,81 + IVA, di cui, tuttavia, non ha fornito l'identificativo;
2. copia del sollecito di pagamento da parte di una società di recupero credito.

A fronte di tale contegno di parte istante, l'operatore, invece, pur ritenendosi sollevato da ogni responsabilità in quanto i servizi accessori di cui in oggetto possono essere attivati anche con richiesta effettuata tramite canale web e quindi senza la partecipazione dell'operatore, ha disposto lo storno/rimborso degli addebiti per servizi digitali fornendo di ciò sufficiente prova documentale.

In particolare, con riguardo alla sopra citata fattura n. AE 09801456 del 22.07.2014, l'operatore, ha provato di aver già provveduto allo storno con nota credito del 1.09.2014, quindi, ancor prima che parte istante depositasse l'istanza di conciliazione protocollata il 17.02.2015!

Altresì, ha dichiarato e provato di aver rimborsato anche gli addebiti per servizi digitali contabilizzati nella fattura n. AD 10293849 del 19.7.2013.

In definitiva, dal tenore della memoria difensiva dell'operatore convenuto, emerge che lo stesso ha già provveduto a regolarizzare la posizione economica - contabile mediante storno/rimborso con riguardo ai servizi accessori non richiesti.

Tuttavia, in un'ottica di particolare *favor* nei confronti del contraente più debole, per evitare inutili future contestazioni, si ritiene opportuno riconfermare in questa sede lo storno/rimborso degli importi arbitrariamente fatturati in relazione al servizio accessorio denominato "X Room", anche in considerazione del fatto che parte istante non ha confermato la regolarizzazione contabile - amministrativa.

Alle predette argomentazioni, occorre aggiungere anche considerazioni che tengano conto della disciplina di settore.

Nel merito, questo organo ritiene accoglibile la richiesta di parte istante anche in ragione dell'art. 7 comma 5 della Direttiva di cui alla Delibera Agcom n. 179/03/CSP che pone a carico degli operatori l'obbligo di tenere indenni gli utenti dalle conseguenze economiche e pregiudizievoli delle attivazioni di servizi non richiesti.

Pertanto, in caso di contestazione, ove l'operatore non sia in grado di dimostrare, nelle dovute forme, la ricezione di una richiesta dell'utente ovvero le eventuali problematiche tecniche – non imputabili all'operatore stesso – che hanno determinato l'attivazione contestata, l'utente ha diritto allo storno dei corrispettivi addebitati per il traffico generato e alla liquidazione dell'indennizzo.

In relazione alla *res controversa*, la società Vodafone si è limitata a ribadire, *sic et simpliciter*, la correttezza degli addebiti contestati, senza fornire elementi probatori attestanti la regolare e corretta richiesta di attivazione del servizio accessorio in epigrafe.

Tuttavia, per quanto riguarda il diritto allo storno, l'operatore ha già provveduto nei termini anzidetti e questo organo ritiene di ratificare la decisione.

Invece, per quanto riguarda l'indennizzo, è appena il caso di fare presente che parte istante ha formulato la richiesta di misura compensativa solo nell'istanza di conciliazione senza riproporla nel GU14.

Tuttavia, anche a volersene comunque fare carico in questa sede, non è quantificabile una misura compensativa in quanto, come detto sopra, parte istante ha formulato una istanza generica omettendo di circoscrivere il periodo temporale di riferimento in cui

avrebbe subito l'attivazione non richiesta né si è premurato di allegare la documentazione che comprovasse questo dato.

Ora, poiché l'art. 8 del Regolamento Indennizzi quantifica la misura compensativa nella misura di 1 euro per ogni giorno di attivazione, è evidente che non può prescindere dalla indicazione circa la data di attivazione e quella di disattivazione.

In definitiva, mancano gli elementi istruttori minimi utili ai fini della individuazione del periodo di riferimento in base al quale effettuare il calcolo della misura compensativa di cui sopra.

Infine, si considera, proporzionale ed equo liquidare in favore della parte istante la somma forfettaria di Euro 50,00 a titolo di spese di procedura ai sensi dell'art. 19 comma 6 del Regolamento approvato con Delibera Agcom n. 173/07/CONS nonché delle Linee Guida approvate con la Delibera Agcom n. 276/13/CONS.

Alla luce delle considerazioni sin qui svolte e vista la relazione istruttoria dell'esperto giuridico Avv. Antonia Albano

Delibera

La società Vodafone Italia SpA è tenuta a provvedere alla regolarizzazione della posizione amministrativa – contabile inerente all'utenza telefonica *de qua*, mediante storno (ovvero, in caso di effettuato pagamento, rimborso) di tutti gli addebiti dalla stessa fatturati in relazione ai servizi denominati "X Room" non richiesti dall'istante, ivi compresi gli eventuali costi di disattivazione, fino a completa chiusura del ciclo di fatturazione ove ancora esistente.

La somma di cui al precedente capoverso dovrà essere maggiorata della misura corrispondente all'importo degli interessi legali calcolati a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di definizione della controversia.

La società Vodafone Italia SpA è tenuta a corrispondere in favore dell'istante Euro 50,00 (cinquanta virgola zero) per spese di procedura.

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 atto 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* dell'Autorità.

LA PRESIDENTE
Giuditta Lamorte

LA DIRIGENTE
Dr.ssa Vesna Alagia