

DELIBERA N.	72/2015
TITOLO	2015.1.10.4.1
	2015.1.10.21.21
LEGISLATURA	X

Il giorno 30/10/2015 si 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 PRIMAROSA FINI.

OGGETTO: DEFINIZIONE CONTROVERSIA XXX / VODAFONE OMNITEL X

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"*;

Vista la legge 2 aprile 2007, n. 40;

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"*;

Viste le Linee guida della direzione tutela dei consumatori esplicative per l'attività di vigilanza da effettuare ai sensi dell'art. 1, comma 4, della legge n. 40/2007, con particolare riferimento alle previsioni di cui all'art. 1, commi 1 e 3, della medesima legge;

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;

Viste la relazione e la proposta di decisione della Responsabile del Servizio Corecom dr.ssa Primarosa Fini (NP.2015.2058);



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.6377 - 527.6597

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

WEB www.assemblea.emr.it/corecom

Udita l'illustrazione svolta nella seduta del 30.10.2015 ;

CONSIDERATO QUANTO SEGUE

1. La posizione dell'istante

La sig.ra Casali, intestataria dell'utenza XXX ha introdotto il presente procedimento per la definizione della controversia in atto con la società Vodafone Omnitel X (di seguito, Vodafone) lamentando che in data 15.06.2014, a seguito di un furto accorso a Barcellona, le veniva rubato lo smartphone. A seguito del furto provvedeva nell'immediatezza alla denuncia presso le autorità di polizia spagnola mentre il blocco dell'utenza Vodafone avveniva dopo il rientro in Italia.

Precisava che il telefono al momento del furto, non solo era scarico e pertanto spento, ma anche bloccato con un codice pin per la sim e un codice pin per il telefono.

Il giorno successivo, consultando il proprio account Vodafone, si vedeva addebitati euro 6.247,17. Sottolineava che le telefonate erano avvenute dopo le ore 3.00, ossia l'orario in cui avveniva il furto, e, pertanto, non potevano essere a lei ascritte in quanto non più in possesso dell'apparecchio.

In data 17.06.2014 tramite ticket segnalava sul portale Vodafone l'effettuazione di una fatturazione impropria.

Vista la mancata risposta di Vodafone, proponeva ulteriori reclami sul profilo Twitter dell'azienda. Dopo circa un mese, in data 14.07.14, Vodafone rispondeva confermando un riaccredito di euro 3.065,00, pari al 50% della spesa.

Secondo parte istante, il rimborso fatto da Vodafone non avrebbe che attestato la propria estraneità ai fatti e che in verità la cifra riaccreditata da parte di Vodafone è di euro 2.923,00, anziché 3.065,00.

Proseguiva pertanto con le richieste:

- 1) annullamento della fattura n. AE 09361273 di euro 6.247,17;
- 2) accredito della somma mancante e dovuta da parte di Vodafone di euro 3.324,17;
- 3) indennizzo da carta dei servizi Vodafone di 210 giorni pari ad euro 150,00, dal 15.07.14 per attesa riaccredito della cifra ingiustamente addebitata.

La posizione dell'operatore Vodafone

Vodafone con memoria del 28 aprile 2015 contestava le affermazioni di parte istante e le relative richieste di indennizzo e rimborso.



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.6377 - 527.6597

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

WEB www.assemblea.emr.it/corecom

Evidenziava come nessuna chiamata fosse pervenuta da parte della sig.ra Casali al servizio clienti 190 al fine di comunicare l'accaduto e permettere quindi a Vodafone di predisporre tutte le tutele necessarie in tali situazioni.

Proseguiva ricordando l'art. 5 delle Condizioni generali di contratto sulle caratteristiche, smarrimento, furto o manomissione della SIM ed evidenziava che Vodafone, a titolo di fidelizzazione, aveva provveduto ad effettuare a favore dell'utente un accredito dell'importo di euro 3.065,00 iva inclusa.

Sotto il profilo amministrativo e contabile precisava che l'utente era attivo e non risultavano presenti fatture insolute.

2. Motivazione della decisione

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate da parte istante non trovano accoglimento per le seguenti motivazioni.

L'articolo 5 delle condizioni generali di contratto per il servizio mobile Vodafone in abbonamento prevede che: *"La Sim consente di utilizzare i servizi tramite apposito terminale. Alla consegna della sim sono comunicati al cliente i codici di sicurezza (PIN e PUK). La SIM resta di proprietà di Vodafone. Il cliente è responsabile dell'uso della sua SIM, anche da parte di terzi. Il cliente deve dare immediata comunicazione a Vodafone dell'eventuale smarrimento, furto o sospetto di manomissione della SIM e Vodafone sospenderà la carta: per non perdere il numero telefonico, il Cliente deve associarlo ad una nuova SIM entro 30 giorni. La richiesta di sostituzione della SIM non sospende l'obbligo di pagamento in capo al Cliente".*

Il comportamento che la sig.ra Casali ha tenuto a seguito del furto subito, appare contrario ad un corretto adempimento contrattuale.

Non vi è dubbio che ella si sia premunita di avvisare le competenti autorità di polizia locale spagnola, come risulta dalla documentazione depositata, ma la sua attività doveva, altrettanto tempestivamente, essere rivolta al blocco delle proprie utenze telefoniche.

Questo invece, non appare in alcun modo agli atti anzi, per stessa ammissione di parte istante, solo una volta giunta in Italia la sig.ra Casali ha provveduto al blocco dell'utenza telefonica Vodafone.

Secondo la ricostruzione di Vodafone, che l'istante non ha smentito, nessuna chiamata risulta essere stata effettuata da parte dell'utente al servizio clienti al fine di comunicare l'accaduto, permettendo così alla società di applicare tutte le tutele del caso.

Parte istante dichiarava che lo smartphone era spento perché scarico e comunque munito di codici di accesso per la scheda sim e per il telefono.



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.6377 - 527.6597

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

WEB www.assemblea.emr.it/corecom

Il corretto adempimento contrattuale in ottemperanza a quanto previsto all'art. 5 delle condizioni generali di contratto, avrebbe però richiesto da parte della sig.ra Casali l'immediata comunicazione a Vodafone del furto proprio al fine di sospendere la carta sim. Ancora più importante l'adempimento ossequioso di tali condizioni contrattuali se, come nel caso di specie, trattasi di un contratto con addebito su carta di credito e non di un abbonamento con scheda prepagata.

Il comportamento in tal senso negligente dell'istante, con le note conseguenze che ne sono scaturite non può pertanto, in alcun modo, ricadere sulla società Vodafone.

Il fatto del terzo (ossia dell'autore del furto), pare essere invocato dalla sig.ra Casali quale causa di esonero della sua responsabilità *sic et simpliciter*.

Il fatto poi che la società Vodafone abbia deciso di rimborsare la metà dell'accredito non ha in alcun modo attestato l'estraneità al fatto della sig.ra Casali, al più, il comportamento tenuto, come per stessa ammissione della società convenuta, è ascrivibile a mero titolo di fidelizzazione.

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

DELIBERA QUANTO SEGUE

1) Il rigetto, nei termini di quanto già esplicitato, dell'istanza presentata dalla sig.ra Giulia Casali nei confronti della società Vodafone Omnitel X.

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.

Il Segretario
Dott.ssa Primarosa Fini

La Presidente
Prof.ssa Giovanna Cosenza

