

ATTI 1.21.1. - 2016/2310/GU14

IL COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI

Deliberazione n. 2 del 23 gennaio 2019

Sono presenti i componenti del Comitato:

SALA Marianna Presidente

PERIN Claudia Vice Presidente

SAVOINI Gianluca Vice Presidente

BONECCHI Daniele - *assente giustificato*

CAVALLIN Mario

Oggetto: Definizione della controversia XXX/Vodafone Italia S.p.A.

La struttura proponente:

Il Dirigente Ufficio per il Co.Re.Com.

IL COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI

VISTA la L. 31 luglio 1997, n. 249, *Istituzione dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e norme sui sistemi delle telecomunicazioni e radiotelevisivo*, in particolare l'art. 1, comma 6, lettera a), n. 14;

VISTA la L. 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*;

VISTO il D. Lgs. 1 agosto 2003, n. 259, *Codice delle comunicazioni elettroniche*, e in particolare l'art. 84;

VISTA la l.r. 28 ottobre 2003, n. 20, *Istituzione del Comitato regionale per le comunicazioni*, in particolare l'art. 10;

VISTA la propria Del. 28 ottobre 2004, n. 5 *Approvazione del regolamento interno del Comitato regionale per le Comunicazioni della Lombardia*;

VISTA la propria Del. 7 novembre 2013, n. 63, *Regolamento interno del Co.Re.Com.*;

RICHIAMATO 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 21 novembre 2017;

VISTO il testo della Convenzione per l'esercizio delle funzioni delegate tra l'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni e il Co.Re.Com. Lombardia, sottoscritta in data 29 dicembre 2017;

VISTA la Del. A.G.Com. 179/03/CSP, *Direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni*;

VISTA la Del. A.G.Com. 19 aprile 2007 n. 173/07/CONS, *Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti* (di seguito "Regolamento") come modificata, da ultimo, dalla Del. A.G.Com. 597/11/CONS;

VISTA la Del. A.G.Com. 73/11/CONS, *Approvazione del regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti ed operatori e individuazione delle fattispecie di indennizzo automatico ai sensi dell'articolo 2, comma 12, lett. g), della legge 14 novembre 1995, n. 481*", ed in particolare il Regolamento di cui all'allegato A (di seguito "Regolamento indennizzi");

VISTA l'istanza presentata in data 11/04/2016 con cui XXX ha chiesto l'intervento del Co.Re.Com. Lombardia per la definizione della controversia in essere con l'operatore Vodafone Italia S.p.A., ai sensi degli artt. 14 e ss. del Regolamento;

VISTI gli atti dei procedimenti e la documentazione acquisita nel corso dell'istruttoria;

VISTA la proposta di decisione del dirigente dell'Ufficio ai sensi dell'art. 19 del *Regolamento*;

CONSIDERATO quanto segue:

Oggetto della controversia e risultanze istruttorie

Con l'istanza presentata in data 11/04/2016 ai sensi degli art. 14 e ss. del *Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti*, approvato con Del. A.G.Com. 173/07/Cons, la XXX, in persona del socio accomandatario XXX (in prosieguo anche semplicemente XXX) ha chiesto l'intervento del Co.Re.Com. Lombardia al fine di dirimere la controversia insorta con Vodafone Italia S.p.A. (da qui in seguito anche semplicemente Vodafone) avente ad oggetto contestazioni relative a servizi di rete mobile a pagamento.

1. La posizione dell'istante

La XXX, nell'istanza di definizione, nella memoria ritualmente depositata, e nel corso dell'udienza di discussione ha rappresentato quanto segue:

- L'istante è intestatario di un contratto Business per l'utenza telefonica n. XXX in riferimento ai servizi di "Voce" e "servizi internet".

- L'accordo contrattuale raggiunto con la Società Vodafone prevedeva traffico internet per 2GB al mese a fronte dell'addebito di € 64,00 bimestrali.

- A seguito dell'acquisto di nuovo cellulare e del contestuale trasferimento della SIM bis oggetto di contratto, l'istante denotava l'addebito in fattura di € 453,74, di cui 262,72 per traffico non incluso, scaturente, secondo quanto rappresentato dall'operatore telefonico, dal settaggio automatico su un diverso APN (Access Point Name).

- Tali somme venivano effettivamente prelevate da Vodafone a mezzo disposizione RID sul conto corrente dell'utente.

- Gli importi sconosciuti deriverebbero dall'addebito di € 4,00 al giorno per l'utilizzo di circa 500 MB, ben al di sotto dei 2 GB garantiti dalla proposta commerciale alla quale l'odierno istante aderiva.

- Ad oggi nessun rimborso e/o indennizzo è stato riconosciuto all'intestatario del contratto.

Sulla base di tutto quanto esposto XXX formula le seguenti richieste:

- i. Rimborso della fattura n. XXX del 12.06.2015;
- ii. Storno di ogni ulteriore insoluto pregresso;
- iii. indennizzo di € 1.505,00 per l'attivazione del servizio non richiesto;
- iv. indennizzo di € 300,00 per mancata risposta al reclamo;
- v. indennizzi come da delibere AGCOM;
- vi. rimborso spese di procedura.

2. La posizione dell'operatore

Nella memoria ritualmente depositata Vodafone rilevava che:

- sin da quando parte istante – tramite *web* – aveva lamentato l'addebito per traffico dati generato dalla *sim* bis XXX sulla fattura contestata, l'operatore aveva comunicato tramite *call center* all'utente che gli addebiti relativi al traffico dati risultavano corretti, in quanto il servizio dati era stato effettuato tramite l'utilizzo del cd "apn" errato e pertanto con costi a connessione giornaliera.

- l'addebito era stato causato invero da un'errata configurazione dell'apparato da parte dell'utente, utilizzando il cd. "apn" non corretto relativo alla *sim* XXX e non alla *sim* bis, come invece asserito da parte istante;

- la fattura contestata, in relazione ai servizi effettuati dalla *sim* XXX, riporta sia il dettaglio del traffico dati utilizzato su cd "apn" corretto senza addebiti e sia il dettaglio del traffico dati utilizzato su cd "apn" non corretto e pertanto con addebiti a connessione giornaliera (cft. da pag. 12 a pag. 15 doc.1),

- il gestore non aveva attivato nessun servizio non richiesto, come invece asserito da parte istante, in quanto (come già detto) Vodafone si è limitata a erogare il servizio internet con addebiti a connessione giornaliera a seguito di utilizzo non corretto per errata configurazione del nuovo apparato acquistato da parte istante,

3. Motivazione della decisione

In via preliminare, si osserva che, in linea generale, l'istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall'art. 14 *Regolamento*.

- a) In merito alla richiesta *sub i)* di rimborso dell'importo portato dalla fattura n. XXX del 12.06.2015 di complessivi € 453,74 al loro di I.V.A. incassati da Vodafone a mezzo addebito R.I.D. sul conto corrente dell'utente, tale richiesta risulta fondata nei limiti della somma addebitata per traffico non incluso di € 262,72 (al netto di I.V.A. recuperata da XXX quale impresa commerciale), in quanto nel riconoscere che tale addebito è stato originato da un'errata configurazione del codice APN su di un apparato da parte dell'utente, Vodafone non ha fornito la prova di avere idoneamente informato in anticipo il cliente riguardo alla necessità di effettuare il corretto settaggio, come era obbligo dell'operatore sulla base delle regole generali in tema di buona fede e correttezza nell'esecuzione del contratto, che impongono sostanziali obblighi di informazione e trasparenza in favore dell'utente;
- b) In merito alla richiesta *sub ii)* di storno di ogni ulteriore insoluto pregresso, essa non merita accoglimento in quanto del tutto generica ancor prima che sfornita di idonea prova;
- c) In merito alla richiesta *sub iii)* di indennizzo di € 1.505,00 per l'attivazione del servizio non richiesto, essa non merita accoglimento in quanto non risulta in alcun modo integrata tale fattispecie. Non può invero essere considerata attivazione non richiesta di servizi il "settaggio automatico dell'APN", come sostenuto dall'utente, atteso che la configurazione del tipo di accesso alla rete non costituisce un "servizio" ma semplicemente una modalità di accesso e di fruizione del servizio;
- d) In merito alla richiesta *sub iv)* di indennizzo di € 300,00 per ritardata risposta al reclamo, tale indennizzo va effettivamente riconosciuto in tale misura, corrispondente a quella massima prevista dall'art. 11 *Regolamento* allegato alla delibera n.73/11/CONS, in quanto Vodafone ha riconosciuto espressamente di avere ricevuto il reclamo da parte del cliente nel giugno 2015 tramite *web* senza aver mai formulato a riguardo idoneo rigetto scritto, come invece previsto dall'art. 8 co.4 della delibera 179/03/CSP, bensì asserendo semplicemente di avere dato un riscontro meramente verbale e a mezzo "*call center*", con modalità quindi del tutto irrituale, oltretutto espressamente contestata dall'utente che ha allegato invece di non avere mai ricevuto risposta alcuna al proprio reclamo;
- e) In merito alla richiesta *sub v)* di indennizzi come da delibere AGCOM, tale richiesta non merita accoglimento dovendosi rilevare in via logicamente pregiudiziale che si tratta di pretesa avanzata in maniera del tutto generica e senza nemmeno allegare alcuna fattispecie concreta da cui deriverebbe il diritto dell'utente a indennizzo.

4. Spese di procedura

Considerato l'accoglimento parziale delle domande dell'istante e considerato il comportamento delle parti durante la procedura di conciliazione e di definizione si dispone il rimborso di € 50,00 in favore della XXX per le spese relative alle procedure di conciliazione e definizione, secondo quanto previsto dalla tabella rimborsi allegata alle linee guida approvate con delibera n.276/13/CONS.

VISTO il parere del Servizio Studi e documentazione legislativi e Assistenza legale in data 31 luglio 2009 in ordine alla necessaria continuità delle funzioni esercitate dal Co.Re.Com. per delega dell'A.G.Com.;

All'unanimità dei voti espressi nelle forme di legge;

D E L I B E R A

L'accoglimento parziale dell'istanza presentata dalla XXX nei confronti della società Vodafone Italia S.p.A. per le motivazioni di cui in premessa.

La società Vodafone è tenuta:

- i. al rimborso in favore di XXX della somma di € 262,72 (euroduecentosessantadue/72) addebitata a mezzo R.I.D. senza legittimo titolo, con maggiorazione degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza;
- ii. a corrispondere in favore di XXX l'importo di € 300,00 (euro trecento/00) quale indennizzo per il mancato riscontro scritto al reclamo presentato dall'utente, con maggiorazione degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza;
- iii. a corrispondere in favore di XXX l'importo di € 50,00 (eurocinquanta/00) per le spese di procedura.

3. La società Vodafone è tenuta, infine, a comunicare a questo Corecom l'avvenuto adempimento alla presente delibera entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

Il Dirigente Ufficio per il Co.Re.Com.
Daniele Palmulli

La Presidente del Co.Re.Com.
Marianna Sala

E' fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito, come previsto dall'art. 11, comma 4 della delibera 179/03/CSP.

Ai sensi dell'art. 19, comma 3, della Del. A.G.Com. 173/07/CONS il provvedimento di definizione della controversia costituisce un ordine dell'Autorità a norma dell'articolo 98, comma 11, D. Lgs. 1 agosto 2003, n. 259.

La presente deliberazione è comunicata alle parti e pubblicata sul sito internet istituzionale del Co.Re.Com. Lombardia, assolvendo in tal modo ad ogni obbligo di pubblicazione, ai sensi dell'art. 32, comma 1, della legge 18 giugno 2009, n. 69, Disposizioni per lo sviluppo economico, la semplificazione, la competitività nonché in materia di processo civile.

Ai sensi dell'articolo 135, comma 1, lett. b), del Codice del processo amministrativo, approvato con d.lgs. 2 luglio 2010, n. 104, il presente provvedimento può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio, in sede di giurisdizione esclusiva.

Ai sensi degli articoli 29, 41 e 119 del medesimo d.lgs. 104/2010, il termine per ricorrere avverso il presente provvedimento è di sessanta (60) giorni dalla comunicazione dello stesso.

Il Dirigente Ufficio per il Co.Re.Com.
Daniele Palmulli