

Protocollo: vedi *segnatura.XML*

TITOLO	2015.1.10.4
	2013.1.10.21.1261
LEGISLATURA	X

Il giorno 02/11/2016 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 il dott. LEONARDO DRAGHETTI, per la dott.ssa PATRIZIA COMI.

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 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 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 n. 326/10/CONS recante "*Misure di tutela degli utenti dei servizi di comunicazione mobili e personali*"

Vista la delibera n. 75/10/CIR recante "*Atto di indirizzo ai sensi dell'articolo 18, comma 2 e dell'articolo 22, comma 4-bis, allegato A, della delibera 173/07/CONS in materia di trasparenza nella tariffazione del traffico dati*";

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;



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

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 del Direttore Generale dott. Leonardo Draghetti, per la Responsabile del Servizio dr.ssa Patrizia Comi (NP.2016.2402);

Udita l’illustrazione svolta nella seduta del 2 novembre 2016;

CONSIDERATO QUANTO SEGUE

1. La posizione dell’istante

L’istante ha lamentato addebiti particolarmente elevati a causa di consumi inconsapevoli (cosiddetto bill shock) e la mancata risposta ai reclami da parte della società Vodafone Italia X (di seguito Vodafone). In particolare, nell’istanza introduttiva del procedimento e nel corso dell’audizione, ha dichiarato quanto segue:

- in data 28.10.2011 veniva sottoscritto con Vodafone un contratto per 17 utenze mobili business;
- nella prima fattura del 26.01.12 si evidenziavano importi riferibili al fenomeno di shock bilding;
- venivano inviati formali reclami ma la questione non veniva risolta;
- veniva inviata raccomandata, ricevuta da Vodafone in data 12.09.2012, con oggetto recesso per giusta causa;
- nell'ultima fattura del 26.11.2012 venivano addebitate penali per recesso anticipato;

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

- a) storno di tutti gli importi contrari alla delibera n. 326/10/CONS e per effetto la restituzione degli indebiti pagati;
- b) indennizzo per mancata risposta ai reclami;



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

- c) annullamento delle penali per recesso anticipato avvenuto per giusta causa;
- d) chiusura della posizione contabile e amministrativa e il relativo annullamento delle fatture non pagate;
- e) spese per il presente giudizio.

2. La posizione dell'operatore

Vodafone contesta le affermazioni dell'utente e soprattutto le richieste di indennizzo, rimborso e storno.

Evidenza che nella proposta di abbonamento sottoscritta, il servizio dati non risulta essere stato oggetto di una specifica proposta contrattuale. Nessuna irregolarità emerge dall'analisi delle fatture. Inoltre precisa che in data 28.04.2014 l'utente ha un insoluto pari a euro 8.765,70.

3. Motivazione della decisione

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

- a) La richiesta sub a) viene accolta. Prima di entrare nel merito della questione occorre fare alcune precisazioni sulle norme richiamate e in particolare sul fenomeno del cosiddetto "bill shock" ossia di addebiti particolarmente elevati a causa di consumi inconsapevoli da parte dell'utente. La materia è stata oggetto di rilevanti interventi normativi (regolamenti Ce n. 717/07 e n. 544/09, delibere Agcom n. 696/09/CONS e n. 326/10/CONS), tuttavia la previsione e l'implementazione di un sistema volto a tutelare i consumatori dalla generazione inconsapevole di traffico dati per importi rilevanti e/o anomali rappresenta un comportamento a cui gli operatori erano tenuti prima ed a prescindere dalle disposizioni normative sopra citate, in virtù dello specifico dovere di diligenza professionale e buona fede imposto agli operatori in quanto "professionisti" ai sensi del codice del consumo. La delibera n. 326/10/CONS ha introdotto specifiche misure volte a garantire, oltre a una maggiore trasparenza nelle condizioni di offerta dei servizi dati in mobilità, mezzi più efficaci per il controllo della spesa. A tal fine, l'Autorità ha infatti previsto l'introduzione di sistemi di allerta e tetti mensili di spesa, stabilendo l'obbligo, per gli operatori mobili, sia in caso di piani tariffari che prevedono un plafond di traffico dati tariffato a forfait (di tempo o di volume) (art. 2, comma 1,



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

delibera 326/10/CONS) sia in caso di piani tariffari a consumo (art. 2, comma 6, delibera 326/10/CONS), di mettere a disposizione degli utenti, in maniera gratuita, sistemi di allerta efficaci - quali, ad esempio, un sms, una e-mail o una finestra pop-up sul terminale - che segnalino il raggiungimento di un determinata soglia di consumo della tariffa prescelta dall'utente tra le diverse opzioni offerte dall'operatore. Inoltre, la delibera 326/10/CONS ha previsto in capo all'operatore (qualora il cliente non abbia dato indicazioni diverse in forma scritta) l'obbligo di interrompere il collegamento dati, ove il cliente abbia intermente esaurito il credito o il traffico disponibile residuo (di tempo o di volume) o abbia superato la soglia prescelta, nonché l'obbligo di avvisare l'utente di tale circostanza. Ciò con l'evidente fine di tutelare gli utenti di servizi di comunicazione mobile e personale dai fenomeni di c.d. bill-shock, derivanti dall'inconsapevole utilizzo del servizio dati. Nel caso di specie, dalla documentazione in atti, emerge che il traffico contestato riguarda l'utilizzo del servizio dati e, nonostante l'operatore non avesse specifici obblighi contrattuali poiché il contratto sottoscritto aveva ad oggetto solo il servizio voce, come evidenziato nella memoria difensiva, non era esente dall'informare l'utente che l'uso del traffico dati avrebbe generato importi rilevanti. L'operatore, dunque, non risulta avere conformato la propria condotta agli obblighi stabiliti dalla normativa vigente a tutela dell'utenza, né risulta avere adempiuto, ancorché gravato, all'onere di provare la correttezza del traffico oggetto di contestazione. Atteso che in base alla delibera 326/10/CONS il limite massimo di consumo del traffico dati nazionale per utenze affari è pari a 150 Euro per mese, superato il quale l'operatore sarebbe obbligato a sospendere la linea, si ritiene che l'operatore Vodafone sia tenuto a stornare/rimborsare all'istante la somma complessiva di euro 11.605,42 ottenuta dalla somma degli addebiti per traffico dati nelle fatture contestate, decurtando per ogni bolletta addebitata la somma di € 150,00. In dettaglio si ritiene di stornare euro 330,63 (trecentotrenta/63) della bolletta n. AC00268348 del 06.01.2012, euro 596,30 (cinquecentonovantasei/30) della fattura n. AC03280345 del 06.03.2012, euro 6.853,76 (seimilaottocentocinquantatre/76) della fattura n. AC06310354 del 08.05.2012, euro 2456,23 (duemilaquattrocentocinquantasei/23) della fattura n. AC09344017 del 05.07.2012, euro 705,50 (settecentocinque/00) della fattura n. AC12399007 del 05.09.2012. Dalla documentazione emerge che l'operatore abbia già indennizzato l'istante di euro 6.840,30 mediante accredito nella fattura n.



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

AC06310354. Alla luce di tale accredito all'operatore rimane, fatti i conguagli, da stornare/rimborsare la cifra di 4.756,12.

b) La richiesta sub b) viene accolta. In particolare, dalle dichiarazioni dell'istante emerge che molte sono state le richieste di chiarimento riguardo agli elevati importi fatturati ma non risulta che da parte di Vodafone ci sia stata una risposta motivata o meglio come scritto nel reclamo dell'istante "nessuno degli operatori contattati ha dato indicazioni e suggerimenti per evitare che si ripetesse l'episodio". L'operatore da parte sua è tenuto a dare riscontro ai reclami fornendo delle informazioni dettagliate e non è da ritenersi sufficiente un mero richiamo "formale" ai motivi tecnici o a previsioni contrattuali, dovendo l'utente essere messo in grado di comprendere quale sia il problema. A fronte di tale segnalazione non risulta che l'operatore sia intervenuto o abbia dato riscontro all'utente in modo chiaro e dettagliato, pertanto, si ritiene di riconoscere all'istante un indennizzo pari ad euro 171,00 (centosettantuno/00) ai sensi dell'art. 11, comma 1, del "Regolamento indennizzi". L'indennizzo è calcolato moltiplicando euro 1,00 pro die per 171 giorni complessivi dal 01.09.2012 (giorno in cui è stato inviato del formale reclamo successivamente ai 45 giorni previsti dalla carta dei servizi per dare riscontro al reclamo) al 19.02.2013 (giorno dell'udienza di conciliazione

c) La richiesta sub c) viene accolta. L'operatore Vodafone, come motivato nel punto a) e b), si ritiene responsabile di un comportamento inadempiente, infatti, non informa il cliente su quale fossero i motivi degli elevati addebiti e non prevede sistemi di allerta efficaci (ad esempio, un sms, una e-mail o una finestra pop-up sul terminale), non adegua dunque la propria condotta agli obblighi stabiliti dalla normativa vigente. Pertanto, si ritiene legittima la richiesta di recesso e si ritengono ingiustificati gli addebiti della voce "Corrispettivo per recesso anticipato". Alla luce di ciò l'utente ha diritto allo storno degli importi addebitati in bolletta AC15475098 pari a euro 2347,28 (duemilatrecentoquarantasette,00).

d) La domanda d) è da rigettare. La richiesta così formulata, senza fare riferimento a prove documentali da valutare, risulta generica. Inoltre, stante l'imputazione di responsabilità in capo a Vodafone e il conseguente riconoscimento di rimborso del traffico dati delle fatture contestate come motivato al capo a), si ritiene che, l'istante sia stato già indennizzato dei disagi subiti e, pertanto, tale richiesta viene rigettata.



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

e) Per quanto concerne le spese di procedura, appare equo liquidare in favore della parte istante, ai sensi dell'articolo 19, comma 6, del Regolamento adottato con delibera n. 173/07/CONS l'importo di euro 100,00 (cento,00) considerato che la stessa ha presentato istanza di conciliazione presso il CORECOM e ha presenziato tramite delegata in sede di udienza di conciliazione e di definizione.

Per questi motivi, acquisito il parere preventivo di regolarità amministrativa del presente atto espresso dal Direttore Generale dott. Leonardo Draghetti, per la Responsabile del Servizio dr.ssa Patrizia Comi, il Corecom, all'unanimità

DELIBERA QUANTO SEGUE

1. Accoglie parzialmente l'istanza di XXX 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, oltre alla somma di euro 100,00 (cento/00) per le spese di procedura, i seguenti importi, maggiorati degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza:
 - I. euro 171,00 (centosettantuno/00) a titolo di indennizzo per la mancata risposta ai reclami dal 01.09.2012 al 19.02.2013 (euro 1 pro die per 171 giorni complessivi di ritardo) per le motivazioni di cui al punto c);
3. La società Vodafone Italia X è tenuta altresì allo storno/rimborso di euro 4.756,12 (quattromilasettecentocinquantasei/12) complessivi per consumo inconsapevole del traffico dati, per le motivazioni di cui al punto a).
3. La società Vodafone Italia X è tenuta a stornare altresì euro 2347,28 (duemilatrecentoquarantasette,00) per i contributi di disattivazione per recesso anticipato addebitati nella fattura n. AC15475098 del 06.11.2012.
4. 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

Per il Segretario

Il Direttore Generale

Dott. Leonardo Draghetti

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