

Protocollo: vedi *segnatura.XML*

TITOLO	2015.1.10.4.1
	2015.1.10.21.295
LEGISLATURA	X

Il giorno 20 dicembre 2017 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 Rita Filippini.

OGGETTO: DEFINIZIONE CONTROVERSIA XXX / VODAFONE ITALIA X



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.6390

e-mail [corecom@regione.emilia-romagna.it](mailto:corecom@regione.emilia-romagna.it) - PEC [corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it](mailto:corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it)

WEB [www.assemblea.emr.it/corecom](http://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 n. 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 le delibere Agcom n. 326/10/CONS e n. 143/16/CIR;

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 dr.ssa Rita Filippini (NP.2017.2691);



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.6390

e-mail [corecom@regione.emilia-romagna.it](mailto:corecom@regione.emilia-romagna.it) - PEC [corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it](mailto:corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it)

WEB [www.assemblea.emr.it/corecom](http://www.assemblea.emr.it/corecom)

Udita l'illustrazione svolta nella seduta del 20 dicembre 2017;

CONSIDERATO QUANTO SEGUE

### **1. La posizione dell'istante**

L'istante ha contestato le spese/fatturazioni non giustificate relativamente ai servizi forniti da parte della società Vodafone Italia X (di seguito Vodafone).

In particolare, nell'istanza introduttiva del procedimento l'istante ha dichiarato quanto segue:

- contesta la fattura n. A14779065 del 29.10.2014 per Euro 3.955,90;
- in particolare l'istante fa riferimento ad un periodo riconducibile ad un viaggio in ottobre 2014, ribadendo che i costi risultano del tutto sproporzionati e di aver segnalato la problematica al servizio clienti;
- che da comunicazione tramite call center risultava attivata l'opzione Passport, e che l'operatrice aveva confermato fosse valida anche per la Bosnia Erzegovina ad un costo di Euro 5,00 al giorno per singola sim, mentre in data 26.11.2014, ad un secondo contatto con il call center, l'operatore comunicava che per quel paese l'opzione non era applicabile;
- inoltrava quindi reclamo in data 01.12.2014 a cui non seguiva alcuna risposta.

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

- a) il rimborso totale degli importi addebitati nella fattura n. A14779065 del 29.10.2014 per Euro 3.955,90 relativamente alle voci "traffico dati" e "traffico voce" per gli importi rispettivamente di Euro 1.459,60 + IVA, di Euro 1.150,34 + IVA, di Euro 101,08 + IVA e di Euro 91,13 + IVA per le due sim XXX083 e XXX478, nonché l'analisi del dettaglio del traffico generato dalle sim oggetto di istanza;
- b) indennizzo per il disservizio.

### **2. La posizione dell'operatore**

La società Vodafone nella propria memoria, ha sostenuto la legittimità del proprio operato.

Nel merito specifica che il traffico contestato è stato determinato da "dati a volume" nel periodo di permanenza all'estero, in un paese extra Ue.

Inoltre aggiunge che le informazioni in merito alla opzione Passport erano chiare, allegandone schermata.



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.6390

e-mail [corecom@regione.emilia-romagna.it](mailto:corecom@regione.emilia-romagna.it) - PEC [corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it](mailto:corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it)

WEB [www.assemblea.emr.it/corecom](http://www.assemblea.emr.it/corecom)

Infine ha sostenuto che le somme maturate sono dovute.

### 3. Motivazione della decisione

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, l'istanza presentata dalla parte può essere parzialmente accolta come di seguito precisato.

Preliminarmente, come da consolidata giurisprudenza Agcom (delibera n. 326/10/CONS), va osservato che: *Gli operatori mobili, con riferimento ai piani tariffari che prevedono un plafond di traffico dati tariffato a forfait (di tempo o di volume), rendono disponibili gratuitamente sistemi di allerta efficaci che, al raggiungimento di una soglia di consumo pari ad una percentuale del plafond di traffico (di tempo o di volume) scelta dall'utente tra le diverse opzioni proposte dall'operatore, informino l'utente medesimo: a) del raggiungimento della soglia; b) del traffico residuo disponibile; c) del prossimo passaggio ad eventuale altra tariffa e del relativo prezzo al superamento del plafond.* Va altresì osservato che con delibera Agcom n. 143/16/CIR l'Autorità ha fatto rientrare l'opzione Passport, nelle sue varie attuazioni, all'interno del disposto di cui sopra.

A) la domanda a) deve essere parzialmente accolta. La domanda va rigettata nelle parti in cui si richiede "l'analisi del dettaglio del traffico generato dalle sim oggetto di istanza", in quanto gli obblighi di *facere* sono esclusi dal disposto dell'art. 19, comma 4 regolamento indennizzi. Per quanto invece attiene alla richiesta di restituzione delle cifre relative al traffico dati estero e al traffico voce non coperto dall'offerta Vodafone Passport, va preliminarmente osservato che l'istante si è premurato di fare reclamo in data 01/12/2014 (peraltro inviato sia via raccomandata che via pec) in modo tempestivo rispetto alla fattura contestata ed emessa in data 18 novembre 2014 e va altresì osservato che l'istante ha comunque corrisposto le fatture, mantenendo un comportamento di correttezza e buona fede contrattuale. Al contrario Vodafone replica in modo generico e non aderente agli obblighi che l'operatore deve rispettare e di cui alla delibera Agcom n. 326/10/CONS, che non ha dimostrato di aver rispettato. Infatti l'operatore non ha prodotto alcun messaggio di allerta del superamento la soglia dati e traffico, che è stata, invece, ampiamente superata. Per tale ragione si deve accogliere la domanda dell'istante di restituzione del traffico roaming sulla fattura n. AE14779065 per complessivi Euro 2.610,03



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.6390

e-mail [corecom@regione.emilia-romagna.it](mailto:corecom@regione.emilia-romagna.it) - PEC [corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it](mailto:corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it)

WEB [www.assemblea.emr.it/corecom](http://www.assemblea.emr.it/corecom)

(1.459,69+1.150,34) oltre IVA per il traffico dati e di complessivi Euro 192,21 (101,08+91,13) oltre iva per il traffico voce estero. Vodafone dovrà quindi restituire la somma di Euro 2.802,24 oltre IVA per il traffico contestato.

B) In quanto alla domanda b) va rigettata in accoglimento di quanto dedotto dall'operatore e cioè che non è stata oggetto di tentativo obbligatorio di conciliazione.

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 XXX nei confronti della società Vodafone Italia S.p.A. 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 2.802,24 (duemilaottocentodue/24) oltre IVA a titolo di restituzione del traffico roaming, come esposto al capo A);

3. 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. 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. 051 527.6390

e-mail [corecom@regione.emilia-romagna.it](mailto:corecom@regione.emilia-romagna.it) - PEC [corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it](mailto:corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it)

WEB [www.assemblea.emr.it/corecom](http://www.assemblea.emr.it/corecom)