

Protocollo: vedi *segnatura.XML*

TITOLO	2015.1.10.4.1
	2015.1.10.21.310
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 - 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*";

Vista la sentenza Cass. Civ. sez. III, 28 maggio 2004, n. 10313 e Cass. Civ., sez. III, 17 febbraio 2006 n. 947;

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";

Viste le delibere Agcom n. 10/05/CIR, n. 85/09/CIR, n. 86/09/CIR, n. 23/10/CIR, n. 33/10/CIR; 326/10/CONS, n. 143/16/CIR, la determinazione Corecom Emilia-Romagna n. 11/16 e la delibera Corecom Piemonte n. 17 /16;

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. 051 527.6390

e-mail 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 della Responsabile del Servizio dr.ssa Rita Filippini (NP.2017.2692);

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

CONSIDERATO QUANTO SEGUE

1. La posizione dell'istante

L'istante ha contestato l'emissione di fatture/spese 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:

- che in previsione di un viaggio negli Emirati Arabi, in data 01.01.2015 contattava il call center per definire una tariffa/promozione accessibile per l'utilizzo del servizio dati anche all'estero per l'utenza xxx499;
- di aver accettato l'attivazione della tariffa denominata Vodafone Passport proposta dall'operatore;
- che in data 02.01.2015 giunta a Dubai, non effettuava alcuna sequenza di comandi atti a determinare uno sblocco del traffico dati;
- che in data 07.01.2015, rientrata in Italia, riscontrava l'inaspettato blocco della sim e, contattato il call center, veniva a conoscenza di aver prodotto, secondo l'operatore, traffico dati per svariate migliaia di euro;
- che, consultando la pagina personale sul sito Vodafone, rilevava l'emissione della fattura n. AF02922905 con imputazione della somma di Euro 21.958,42 oltre IVA di cui Euro 21.817,86 per solo traffico dati, che contestava con raccomandata del 15.01.2015 senza ottenere riscontro;
- che si premurava di saldare le somme non contestate dandone evidenza all'operatore e nel formulario UG depositato per la conciliazione, e che, nonostante questo, l'operatore sospendeva la linea XXX729 in data 03/06/2015, anch'essa intestata all'istante ma non



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

e-mail corecom@regione.emilia-romagna.it - PEC corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it

WEB www.assemblea.emr.it/corecom

- coinvolta nella contestazione;
- che la linea XXX729 veniva poi ripristinata in data 05.06.2015;
 - che Vodafone comunicava in data 01.06.2015, proponendo una soluzione alla controversia attraverso il saldo della somma totale di Euro 6.770,72, che la responsabilità dell'accaduto era in capo all'istante che “avrebbe autonomamente sbloccato la soglia del servizio spesa in data 02.01.2015 tramite 190FdT”;
 - contesta l'assenza di prove fornite dal gestore.

In base a tali premesse, l'utente ha richiesto un equo indennizzo per quanto subito consistente in:

- a) l'indennizzo per la sospensione della linea xxx499 (per 189 giorni alla data dell'UG del 15.07.2015 e a tutt'oggi sospesa) e per la linea xxx729 (giorni 2 alla data dell'UG del 15.07.2015) precisando poi nella memoria di replica che i giorni sono aumentati a 13 al medesimo giorno della memoria ma che la linea risulta ancora sospesa;
- b) storno delle somme indebitamente pretese e contestate;
- c) spese di procedura da quantificarsi in Euro 200,00.

2. La posizione dell'operatore Vodafone

La società Vodafone, nella propria memoria, ha sostenuto la legittimità del proprio operato ed eccepisce la richiesta di indennizzo stante la palese genericità della stessa richiamando l'art. 19 della delibera Agcom n. 173/07/CONS e sostenendo il mancato adempimento dell'onere della prova da parte dell'istante.

Specifica nel merito, che il traffico contestato è stato realmente effettuato dal 02.01.2015 al 07.01.2015 in quanto l'istante ha sbloccato la soglia dati, come comprovato dalle schermate allegate.

Rileva che l'operatore ha proposto, a favore dell'istante, a mero spirito di conciliazione, una diminuzione del 70% dell'importo della fattura contestata.

Ribadisce che sotto il profilo contabile/amministrativo risulta un insoluto di Euro 21.598,42.

3. Motivazione della decisione

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte possono



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

e-mail corecom@regione.emilia-romagna.it - PEC corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it

WEB www.assemblea.emr.it/corecom

essere parzialmente accolte come di seguito precisato.

Prima di entrare nella disanima specifica delle domande dell'utente, va effettuata una premessa utile alla comprensione del caso in esame: in primis, in relazione agli importi fatturati e contestati, si rammenta che, in via generale, secondo un orientamento giurisprudenziale ormai consolidato (ex pluribus, Cass. Civ., sez. III, 17 febbraio 2006 n. 947), l'emissione della bolletta non costituisce un negozio di accertamento, idoneo a rendere certa ed incontestabile l'entità periodica della somministrazione, ma solo un atto unilaterale di natura contabile diretto a comunicare all'utente le prestazioni già eseguite secondo la conoscenza ed il convincimento dell'operatore telefonico; resta dunque rettificabile in caso di divergenza con i dati reali. Tanto premesso, sussiste in capo all'operatore l'onere di provare l'esattezza dei dati posti a base della fattura nel caso di contestazione del suo ammontare da parte dell'utente (Cass. Civ. sez. III, 28 maggio 2004, n. 10313).

Conformemente a tale orientamento giurisprudenziale, l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni ha più volte ribadito, che "la bolletta telefonica, in caso di contestazione, perde qualsiasi efficacia probatoria e la società telefonica è tenuta a dimostrare il corretto funzionamento del contatore centrale e la corrispondenza tra i dati forniti da esso e quello trascritto nella bolletta" (ex multis delibere n. 10/05/CIR, n. 85/09/CIR, n. 86/09/CIR, n. 23/10/CIR, n. 33/10/CIR).

Si ritiene importante sottolineare le informazioni che si possono estrarre dal sito Vodafone (<http://www.vodafone.it/portal/Privati/Supporto/Tariffe-Prodotti/Controllare-i-costi/Servizio-Soglia-Spesa-Dati>) dal quale si evince quanto segue:

"Quando la tua spesa per traffico dati arriva a 60 euro¹ (IVA inclusa ove dovuta) nel corso di un mese solare, Vodafone blocca automaticamente la connessione ad Internet fino al primo giorno del mese successivo.

La soglia è calcolata sulla navigazione Internet effettuata in Italia e all'estero sullo smartphone, tablet o PC nel mese solare di riferimento. Considera esclusivamente il traffico a consumo: i contributi mensili e settimanali per attivare o rinnovare promozioni o servizi sono esclusi.

Prima del blocco della navigazione Internet riceverai due Sms :

- *un primo Sms che ti comunica che ti stai avvicinando alla soglia*
- *un secondo Sms quando raggiungi la soglia.*



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

e-mail corecom@regione.emilia-romagna.it - PEC corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it

WEB www.assemblea.emr.it/corecom

- Se raggiungi la soglia di 60 euro di spesa mensile e la connessione viene bloccata, puoi sbloccare la connessione e riprendere a navigare accedendo gratuitamente alla pagina www.sbloccosogliadati.vodafone.it.
- *Se in un mese raggiungi la soglia di 60 euro e sblocchi la connessione per riprendere ad usare il traffico dati, il servizio Soglia Spesa Dati rimane attivo. Il mese successivo il conteggio riparte automaticamente e gratuitamente.*
- *Se disattivi o sblocchi la soglia non riceverai altri SMS di avviso e potrai navigare senza limiti per il mese in corso.”*

Posto che nel caso di specie si tratta di un piano tariffario che prevede un plafond di volume di traffico dati a forfait, ai sensi dell’art. 2, comma 1, della Delibera 326/10/CONS, la soglia al raggiungimento della quale deve essere trasmesso l’alert è individuata, come summenzionato, nel sito di Vodafone sulla pagina dedicata al “Servizio Soglia Spesa Dati” nella misura di Euro 60,00 al mese.

Nello specifico la delibera Agcom n. 326/10/CONS recante “Misure di tutela degli utenti dei servizi di comunicazione mobili e personali” disciplina all’articolo 2, i sistemi di allerta e limiti di spesa per il traffico dati sulle reti di telefonia mobile, prevedendo, in particolare, 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”.

In ogni caso, a prescindere dall’acquisizione del consenso informato e della riferibilità dello stesso all’intestatario dell’utenza telefonica o, comunque da un soggetto titolato, in quanto da esso autorizzato, si deve rilevare che Vodafone non ha fornito la documentazione di dettaglio del traffico dati, oggetto di contestazione, tale da consentire il tracciamento della riferibilità temporale, della durata, nonché del costo delle singole connessioni, dettaglio che invece viene allegato per l’utenza XXX729 presente nella stessa fattura contestata. In assenza di prova contraria, a prescindere dalla conformità della condotta assunta nel caso in esame alle



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

e-mail corecom@regione.emilia-romagna.it - PEC corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it

WEB www.assemblea.emr.it/corecom

disposizioni previste dalla citata delibera n. 326/10/CONS in tema di sistemi di allerta e limiti di spesa per il traffico dati sulle reti di telefonia mobile ed in particolare all'articolo 2, comma 4, secondo il quale "gli operatori mobili rendono disponibili gratuitamente a tutti gli utenti sistemi di immediata comprensione e facilità di utilizzo per il controllo in tempo reale della spesa utili a fornire informazioni sul consumo accumulato espresso in volume di traffico, tempo trascorso o importo speso per i servizi di traffico dati, nonché un servizio supplementare gratuito per abilitare o disabilitare la propria utenza al traffico dati" si deve quindi concludere che l'istante non sia stata messa nelle condizioni di poter monitorare il volume di traffico man mano che lo stesso veniva prodotto durante le connessioni, e la relativa spesa. In particolare, in ordine al superamento della soglia, trattandosi di un contratto che prevedeva la possibilità di fruire di una determinata quantità di traffico dati, ad un prezzo predefinito, l'operatore era tenuto a fornire all'utente, in costanza del rapporto, un adeguato idoneo preavviso circa l'imminente raggiungimento del limite prestabilito e una compiuta informativa sulla conseguente fatturazione aggiuntiva in caso di superamento del predetto limite. (Ex multis delibera Corecom Piemonte n. 17 /16, delibera Agcom n. 143/16/CIR).

Dalla documentazione acquisita agli atti emerge che la società Vodafone si è limitata a ribadire, *sic et simpliciter*, la correttezza degli addebiti contestati, ma non ha fornito sufficiente documentazione, né ha prodotto elementi probatori attestanti la regolare e corretta gestione del cliente, né ha dimostrato di aver inviato gli sms di allerta, infatti va precisato che la schermata di sblocco prodotta dall'operatore (all. 2) è una sola, mentre le utenze indicate dall'istante sono 2. Detta schermata, inoltre, non riporta alcun dato chiaro che evidenzi che la stessa sia riferibile ai numeri oggetto di istanza, riportando esclusivamente un codice cliente (1.31549732) ed un solo numero SIM di cui l'operatore non dà prova essere associato ad una delle due utenze. Infine riporta la dizione "esito sblocco soglia Y", non dando spiegazione del significato della stessa. L'operatore non ha dimostrato di aver effettuato i controlli e gli accertamenti tecnici del caso, nonostante le comunicazioni dell'utente, che non vengono eccepite nelle memorie dell'operatore.

A fronte delle predette segnalazioni il gestore inoltre non ha fornito informazioni dettagliate sulle modalità di fatturazione applicate, né tanto meno ha dato riscontro dei controlli svolti sul contatore centrale.



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

e-mail corecom@regione.emilia-romagna.it - PEC corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it

WEB www.assemblea.emr.it/corecom

In tale contesto, anche alla luce delle indicazioni relative ai doveri di lealtà e correttezza nei rapporti contrattuali di cui all'articolo 1176, comma 2 del codice civile, si deve osservare che l'operatore nella esecuzione della prestazione avente ad oggetto la fornitura del servizio di trasmissione dati, ogni qualvolta si trovi a rilevare un addebito di somme al cliente particolarmente esorbitante, tale, cioè, da risultare incompatibile con ogni canone di tipicità sociale ed incompatibile finanche con le soglie di spesa proprie dell'utenza per esso più profittevole, è chiamato a tenere un comportamento leale; quindi, deve considerarsi tenuto ad adottare tutte le misure precauzionali che si rendano necessarie per la salvaguardia dell'interesse non solo proprio (nel caso di utilizzo del servizio per fini fraudolenti), ma anche della controparte, nei limiti in cui esse non comportino un apprezzabile sacrificio a proprio carico.

Tutto quanto sopra premesso, le risultanze istruttorie hanno rilevato che la responsabilità per inadempimento contrattuale è ascrivibile esclusivamente alla società Vodafone. A fronte di tali premesse vanno analizzate le domande dell'istante nello specifico:

A) la domanda a) va accolta, ma rimodulata nel *quantum* in merito all'interruzione dell'utenza XXX449 avvenuta in data 07.01.2015 in questione risulta indennizzabile secondo la fattispecie dell'interruzione per motivi imputabile all'operatore, ai sensi dell'art. 4 del Regolamento. Trattandosi di interruzione che ha avuto una durata pari a 182 (periodo che va dal 07.01.2015 e fino al 08.07.2015 data dell'udienza di conciliazione) giorni spetta all'istante l'importo di Euro 7,50 giornalieri per ciascun giorno di interruzione per un totale di Euro 1.365,00. Vodafone deve corrispondere Euro 1.365,00 all'istante.

In merito poi all'interruzione del servizio dell'utenza XXX729 in data 06/10/2015, già sospesa per 2 giorni dal 03/06/2015 al 05/06/2015, essendo la sospensione immotivata in quanto l'utenza non era oggetto di contestazione, la stessa risulta indennizzabile secondo la fattispecie dell'interruzione per motivi imputabili all'operatore, ai sensi dell'art. 4 del Regolamento. Trattandosi di interruzione che ha avuto una durata pari a 13 giorni spetta all'istante l'importo di Euro 7,50 giornalieri per ciascun giorno di sospensione totale (2 giorni dal 03/06/2015 al 05/06/2015 e dal 06/10/2015 fino al 16/10/2015 data di presentazione delle memorie di replica) per un totale di Euro 97,50.

B) la domanda b) deve essere accolta per le motivazioni di cui in premessa. Vodafone deve



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

e-mail corecom@regione.emilia-romagna.it - PEC corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it

WEB www.assemblea.emr.it/corecom

stornare ovvero rimborsare la somma fatturata a titolo di traffico dati non inclusa nell'ordinario contributo bimestrale nella fattura n. AF02922905 del 17.03.2015, ritenendo tuttavia, sulla base delle indicazioni riferite al sito Vodafone "Servizio Soglia Spesa Dati", dovuta la somma di Euro 120,00 a titolo di traffico dati extra-soglia all'estero nella misura di Euro 60,00 al mese come da delibera Agcom n. 326/10/CONS.

C) la domanda c) deve essere accolta. In ragione del comportamento tenuto dalle parti e della presenza della parte istante in corso di procedura, si reputa equo liquidare la cifra di Euro 100,00 a titolo di spese di procedura.

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 X per le motivazioni di cui in premessa.
2. La società Vodafone X è tenuta a rimborsare/stornare gli importi addebitati in eccedenza rispetto a quelli contrattualmente stabiliti.
3. La società Vodafone 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 97,50 (novantasette/50) a titolo di indennizzo per l'interruzione della lineaXXX729, per le motivazioni di cui al capo a);
 - II. Euro 1.365,00 (milletrecentosessantacinque/00) a titolo di indennizzo per l'interruzione della linea XXX449, per le motivazioni di cui al capo a);
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



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

e-mail corecom@regione.emilia-romagna.it - PEC corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it

WEB www.assemblea.emr.it/corecom

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

WEB www.assemblea.emr.it/corecom