

-Protocollo: vedi *segnatura.XML*

TITOLO	2015.1.10.4.1
	2015.1.10.21.581
LEGISLATURA	X

Il giorno 16 novembre 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

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 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. 10/10/CIR, n. 326/10/CONS, n. 49/15/DIT e la delibera Corecom Emilia Romagna n. 97/15;

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 04 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.2017.2273);

Udita l'illustrazione svolta nella seduta del 16 novembre 2017;



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

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

WEB www.assemblea.emr.it/corecom

CONSIDERATO QUANTO SEGUE

1. La posizione dell'istante

L'istante ha lamentato la difformità tra le condizioni contrattuali pattuite e quelle applicate per traffico Internet in paese extra UE nei confronti della società Vodafone Italia X. In particolare, nell'istanza introduttiva del procedimento e nel corso dell'audizione, l'istante ha dichiarato quanto segue:

- a decorrere dal secondo anno di contratto (dal dicembre 2013) l'operatore ha effettuato fatturazioni non giustificate relative al traffico dati estero;
- che il totale erroneamente fatturato per n. 6 fatture è di Euro 9.342,49;
- che l'istante ha sempre pagato le fatture;
- che Vodafone non ha mai reso le cifre contestate e risposto in modo puntuale ai reclami;
- che l'operatore non ha supportato le proprie pretese con prove idonee;
- che l'operatore non ha mai attivato i servizi di allerta di cui alla delibera n. 326/10/CONS.

Con memoria di replica l'istante ha insistito su quanto già rappresentato, contestando la documentazione prodotta dall'operatore in quanto non relativa al contenzioso in essere.

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

- a) la restituzione dell'importo di Euro 9.342,49 oltre interessi legali maturati e maturandi;
- b) la liquidazione degli indennizzi di cui all'art. 8 regolamento indennizzi (profili tariffari non richiesti) per Euro 5,00 al giorno e per un complessivo di Euro 1.829,00;
- c) l'indennità per mancata risposta al reclamo del 08/09/2014 per Euro 600,00;
- d) la corresponsione di Euro 900,00 a titolo di spese legali e procedurali per entrambe le procedure (conciliazione e definizione);
- e) il riconoscimento di ogni diversa ed ulteriore somma a titolo di indennizzo o sanzione che potrà essere riconosciuta a favore dell'istante.

2. La posizione dell'operatore

Vodafone dichiara la regolarità del proprio operato, rileva che il traffico contestato nelle fatture è stato effettuato in paesi non compresi nel contratto (ad esempio Senegal e Costa d'Avorio), rileva di aver risposto adeguatamente al reclamo in data 10 luglio 2015 e rileva che da disposto della delibera AGCOM n. 49/15/DIT possono essere prese in considerazione solo le fatture relative agli ultimi 6 mesi dalla data in cui è stato presentato il reclamo.



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

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

WEB www.assemblea.emr.it/corecom

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 domanda di cui al punto a) deve essere accolta parzialmente, previa valutazione di alcuni punti. Dal contratto sottoscritto in data 12/10/11 e prodotto dall'istante si evince che le promozioni attivate erano la "Mondo" e "Montly internet Mondo". Nelle pagine allegate al contratto relative alle "opzioni roaming per SIM DATI" e relativa alle opzioni "Internet Passport" e "Montly Internet Mondo" si nota che i paesi compresi nell'offerta erano quelli della zona B e C, tra cui non compaiono, ad esempio, i paesi indicati da Vodafone e non contestati dall'istante, cioè Senegal e Costa D'Avorio. Le fatture prodotte dall'istante peraltro riportano tutto il traffico sviluppato e quindi si può facilmente verificare il paese di provenienza dell'operatore, dall'altro lato è da rilevare il fatto che Vodafone non ha provato di aver messo in atto nessun comportamento atto ad avvertire l'istante dell'elevato volume di traffico per le fatture contestate (su cui è necessario svolgere ulteriore approfondimento successivamente). L'istante a sostegno della sua tesi cita la delibera n. 326/10/CONS, la quale all'art. 2 riporta: *"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"*. Ci si deve quindi porre il problema se, essendo che i paesi in cui si è realizzato il traffico contestato erano fuori dall'offerta, la delibera n. 326/10/CONS sia applicabile al caso specifico o meno. Sul punto si reputa possano venire in soccorso la delibera Agcom n. 10/05/CIR, ripresa dalla 10/10/CIR che dispone: *"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, e la delibera n. 10/10/CIR che dispone: "è opportuno rilevare che il dovere di allertare l'utente del superamento di un certo limite di spesa rinvia la sua fonte primaria nei principi della buona fede contrattuale e della correttezza che governano tutta la materia contrattuale, in ossequio a quanto prescritto dal combinato disposto degli artt. 1337, 1175 e 1375 del c.c."*.

In forza di quanto sopra rappresentato si può affermare che parte delle cifre richieste dall'istante debbono essere riconosciute a titolo di restituzione con alcune precisazioni: va infatti evidenziato che il primo reclamo prodotto dall'istante è del 08/09/2014, per il quale va precisato che lo stesso è privo della ricevuta di invio, ma riporta un precedente reclamo effettuato al call center e indica il numero di operatore (37111)



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

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

WEB www.assemblea.emr.it/corecom

ed è relativo alla fattura n. AE10765557 del 06/08/2014. Vodafone non ne contesta la validità, per cui si deve considerare come ricevuto. Per cui Vodafone è stata resa edotta del mancato riconoscimento della fatturazione del traffico dati roaming solo a decorrere da quel giorno (in proposito delibera Corecom Emilia-Romagna n. 97/15). Si segnala peraltro che l'unica risposta al reclamo fornita dall'operatore è del 10 luglio 2015 relativa al reclamo via pec del 15 giugno 2015, ove però lo stesso non precisa quanto poi riportato nella memoria GU14, in quanto scrive: *"Validità in qualsiasi paese del mondo dove vi sia presente un accordo roaming"*, senza quindi consentire all'istante di aver chiaro in quali paesi l'offerta fosse valida. Le fatture oggetto di valutazione possono quindi essere la n. AE10765557 del 06/08/2014 per il periodo 03/06/2014 – 02/08/2014, e le successive 2 n. AE13743312 per il bimestre 03/08/2014-02/10/2014, e n. AE16742663 per il 03/10/2014-02/12/2014. Va inoltre considerato che quanto rappresentato dall'istante relativamente al riaccredito presente sulla fattura AD05009258 non può essere oggetto di valutazione in quanto non supportato da alcun documento probatorio relativo al precedente reclamo avanzato. Per quanto sopra esposto, tenuto conto della mancanza di spiegazioni che Vodafone avrebbe dovuto fornire in forza dei reclami all'operatore 37111 e scritto del 08/06/2014, debbono essere rimborsati gli importi di Euro 5.756,60 relativo alla fattura AE10765557, l'importo di Euro 597,64 relativo alla fattura AE13743312 e l'importo di Euro 599,99, relativo alla fattura AE16742663, per un totale complessivo di Euro 6.964,23.

B) la domanda b) deve essere rigettata, in quanto e a fronte di quanto già rappresentato al punto A) e della documentazione prodotta dall'istante, non emerge chiaramente che l'operatore non abbia correttamente applicato il piano tariffario, ma solo che non abbia chiarito gli aspetti oscuri del piano stesso per una corretta applicazione da parte dell'istante;

C) la domanda c) deve essere accolta ma rimodulata nel quantum. Invero l'istante ha proposto reclamo in data 08/09/2014 e la prima risposta l'ha ottenuta solo in data 10/07/2015, quindi dopo 305 giorni, ai quali vanno detratti i 45 giorni dovuti all'operatore per rispondere al reclamo, in applicazione dell'art. 11 comma 1 del regolamento indennizzi devono essere riconosciuti Euro 260,00 da parte di Vodafone all'istante;

D) la domanda d) può essere accolta: 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, del 19 aprile 2007, l'importo di Euro 100,00 considerato che la stessa ha presentato istanza di conciliazione presso il Corecom e ha presenziato personalmente in sede di udienza;

E) la domanda e) deve essere rigettata, in quanto generica.

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



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

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

WEB www.assemblea.emr.it/corecom

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 (centocinquanta/00) per le spese di procedura, i seguenti importi, maggiorati degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza:
 - I. Euro 6.964,23 (seimilanovecentosessantaquattro/23), a titolo di rimborso sulle fatture per i motivi di cui al capo A);
 - II. Euro 260,00 (duecentosessanta/00) a titolo di indennizzo per la mancata risposta ai reclami;
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

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

WEB www.assemblea.emr.it/corecom