

Protocollo: vedi *segnatura.XML*

TITOLO	2016.1.10.4.1
	2016.1.10.21.478
LEGISLATURA	X

Il giorno 8 maggio 2018 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";

Vista la legge 2 aprile 2007, n. 40;

Viste le delibere Agcom n. 96/07/CONS, n. 75/10/CIR, n. 29/12/CIR, n. 117/15/CIR e n. 128/17/CIR;

Visto l'Accordo quadro sottoscritto il 28 novembre 2017 fra l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative e delle Regioni e delle Province autonome.

Vista la Convenzione per il conferimento e l'esercizio della delega di funzioni ai Comitati regionale per le Comunicazioni sottoscritta in data 28 dicembre 2017 dal Presidente della Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, dal Presidente delle Regione Emilia-Romagna, dalla Presidente del Comitato regionale per le comunicazioni Emilia-Romagna.

Visti gli atti del procedimento;

Viste la relazione e la proposta di decisione della Responsabile del Servizio dr.ssa Rita Filippini (NP.2018.1042);

Udita l'illustrazione svolta nella seduta del 8 maggio 2018;



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 sospensione del servizio, nonché fatturazioni non giustificate e traffico non riconosciuto, nei confronti della società Vodafone Italia X (di seguito Vodafone). In particolare, nell'istanza introduttiva del procedimento, l'istante ha dichiarato quanto segue:

- che aveva sottoscritto un'offerta denominata Super Relax a Euro 120,00 circa;
- che, recandosi spesso all'estero per lavoro, in particolare dal 21.03.2015 al 30.03.2015 e dal 10.01.2015 al 18.01.2015, ha ricevuto in relazione a tale periodo le fatture nn. AF06104556 di Euro 4.335,76, che paga per differenza riconoscendo solo Euro 120,00 come da contratto, n. AF03032191 di Euro 6.031,71 che paga per differenza riconoscendo solo Euro 194,22, e n. AF12368130 di Euro 963,30 che non riconosce;
- che ha subito l'interruzione della linea telefonica dal 09.07.2015 al 27.07.2015 riattivata a seguito di GU5.

Nelle memorie di replica inoltre evidenzia che:

- in ottemperanza alla delibera Agcom n. 326/10/CONS, all'art. 2, gli operatori mobili hanno il dovere di attivarsi per rendere efficace il controllo del traffico e dell'eventuale raggiungimento di una soglia di consumo, dovere che nel caso di specie, l'operatore non ha rispettato;
- che a causa della sospensione del servizio l'utente è stato costretto ad acquistare una nuova scheda sim con diversa numerazione, con grave disagio e perdita della clientela;
- ribadisce le richieste avanzate specificando che l'indennizzo per la sospensione della linea è di 225 giorni, per un totale di Euro 15.300,00, la mancata risposta ai reclami è calcolata in Euro 300,00 e la partecipazione spese procedimento, calcolate in Euro 200,00 oltre a tutti gli indennizzi e risarcimenti da quantificarsi in definizione.

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

- a) l'annullamento delle fatture n. AF06104556, n. AF03032191 e n. AF12368130 con nota di credito
- b) l'indennizzo sulla base della delibera n. 73/11/Cons per sospensione della linea telefonica computato in Euro 60,00 per 15, per un totale di Euro 900,00;
- c) la mancata risposta ai reclami calcolata in Euro 300,00;
- d) la partecipazione per spese procedimento, calcolate in Euro 200,00
- e) il risarcimento danni e indennizzi da quantificarsi.

2. La posizione dell'operatore



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

L'operatore nelle proprie memorie sostiene la correttezza del proprio operato ed eccepisce la non congruità tra le domande avanzate in sede di decisione della controversia rispetto a quelle in sede di conciliazione.

Evidenzia comunque che gli addebiti in eccesso così lamentati riguardano il traffico roaming, come ammesso dallo stesso istante, che nella descrizione dei fatti sottolinea che in diversi periodi si trovava all'estero.

Rileva che a seguito del reclamo avanzato dall'utente in data 26.05.2015 la scrivente rispondeva con nota del 01.06.2015, rendendosi disponibile a stornare i costi addebitati a titolo di traffico roaming, a fronte del saldo, da parte del cliente, delle somme ancora dovute.

In tal senso l'istante non riscontrava la proposta e non seguivano ulteriori contestazioni salvo il deposito dell'istanza di conciliazione ad un anno di distanza, rilevando che da condizioni generali di contratto, le fatture devono essere reclamate entro e non oltre i 45 giorni dalla data di ricezione tramite lettera raccomandata o con altre modalità convenute.

Da quanto esposto la scrivente sostiene che nessun indennizzo potrà essere riconosciuto per la sospensione di 15 giorni delle linee dovuta al mancato pagamento dei conti telefonici e parimenti nessun indennizzo per mancato riscontro al reclamo.

Precisa infine che l'utente è disattivo e che restano aperti importi per un ammontare complessivo di Euro 10.833,27.

3. Motivazione della decisione

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

A. la domanda a) relativa all'annullamento delle fatture n. AF06104556, n. AF03032191 e n. AF12368130 viene accolta. Ai fini della definizione della controversia, giova innanzitutto ricordare che è stato più volte ribadito dall'Agcom (cfr. per tutte delibera n. 29/12/CIR) che *"in caso di rituale contestazione, nelle forme previste dal contratto, di traffico anomalo (incluso quello in roaming internazionale), l'operatore deve fornire la prova della debenza delle somme, pena il diritto per l'utente allo storno delle fatture e/o al rimborso degli importi eventualmente versati"*.

In giurisprudenza è, infatti, ormai pacifico che 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; la fattura resta dunque rettificabile in caso di divergenza con i dati reali (Cass. Civ. sez. II 17 febbraio 2006, n. 947). Sussiste, quindi, in capo



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

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): le risultanze dell'operatore in fattura non costituiscono quindi piena prova se contestate ed il disconoscimento dei dati registrati determina lo scadimento della prova legale a presunzione semplice della rappresentazione e la necessità di acquisire, a fini probatori, ulteriori elementi (Cass. Civ. 8 luglio 1994, n. 6437). Ne discende che l'utente non è tenuto a pagare gli importi addebitati in fattura, quando il gestore telefonico non sia in grado di superare le contestazioni puntuali e precise dell'utente relativamente ai dati esposti nella fattura o ai tabulati telefonici.

Si precisa inoltre che, con l'entrata in vigore del Regolamento (CE) n. 544/2009 sono state introdotte alcune misure volte a migliorare la trasparenza delle condizioni tariffarie dei servizi di dati in roaming anche al fine di porre rimedio al fenomeno delle bollette esorbitanti. Più in dettaglio, l'articolo 6 bis, al comma 1, prevede l'obbligo per il "fornitore del paese d'origine" di provvedere, a far data dal luglio 2009, ad informare costantemente i propri clienti in merito alle tariffe applicate per i servizi di dati in roaming non solo al momento della conclusione del contratto, ma anche per tutta la durata del rapporto. E ciò al fine di rendere i clienti consapevoli delle "conseguenze economiche di tale uso", e consentire loro "di controllare e contenere la spesa legata ai servizi di dati in roaming". Se del caso, il fornitore informa i propri clienti "su base regolare" del rischio di connessioni in roaming incontrollate.

In via generale, inoltre, sul piano normativo, l'articolo 2, comma 2, lettera c) del decreto legislativo n. 206/2005, recante il "Codice del consumo", annovera espressamente tra i diritti fondamentali del consumatore quello "ad una adeguata informazione e ad una corretta pubblicità" nei rapporti di consumo. Successivamente, la legge 2 aprile 2007, n. 40 (meglio nota come "legge Bersani"), ha introdotto misure urgenti a tutela del consumatore. Con particolare riguardo alla posizione degli utenti dei servizi "telefonici, televisivi e di servizi internet", l'articolo 1, nel tentativo di "favorire la concorrenza e la trasparenza della tariffa, di garantire ai consumatori finali un adeguato livello di conoscenza sugli effettivi prezzi del servizio", al comma 2 ha stabilito che la proposta commerciale del fornitore di servizi di comunicazione elettronica "deve evidenziare tutte le voci che compongono l'offerta".

Nel merito con la delibera n. 96/07/CONS l'Autorità ha poi attuato le disposizioni del "decreto legge Bersani" sulla trasparenza delle condizioni economiche relative alle offerte tariffarie degli operatori di telefonia, rafforzando ulteriormente le misure preventive, a tutela degli utenti, telefonico introducendo una serie di obblighi idonei a garantire una maggiore trasparenza tariffaria. Ad esempio, l'articolo 4, lett. b) della predetta delibera prevede che, nel caso di tariffazione omnicomprensiva, debbano essere indicati "il prezzo dell'offerta, le tipologie di servizi e di traffico escluse e quelle incluse nel prezzo, nonché i limiti



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

quantitativi eventualmente previsti per ciascuna delle suddette tipologie, con la precisazione delle condizioni economiche che saranno applicate per le prestazioni eccedenti”.

Bisogna altresì, fare riferimento ai principi generali in materia di adempimento delle obbligazioni contrattuali, e, in particolare, quanto prescritto dagli articoli 1175 e 1375 del codice civile, rispettivamente in materia di correttezza e di buona fede nella esecuzione del contratto; principi che, vista la natura professionale del soggetto coinvolto, devono essere interpretati con particolare rigore. L’articolo n. 1176, comma 2, del codice civile, difatti, graduando la violazione della diligenza sulla natura dell’attività esercitata, esige dall’operatore professionale un grado di perizia qualificata nell’adempimento delle obbligazioni.

Anche alla luce delle predette indicazioni di fondo, come evidenziato dalla delibera n. 75/10/CIR, l’operatore professionale, 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, tali cioè da risultare incompatibile con ogni canone di tipicità sociale, è chiamato a tenere un comportamento leale e deve considerarsi tenuto ad adottare tutte le misure precauzionali che si rendano necessarie per salvaguardare l’interesse della controparte. Nel rispetto della normativa vigente quindi, l’operatore avrebbe dovuto rendere un’informativa completa e trasparente nei confronti del cliente idonea ad informarlo sui costi che avrebbe sopportato nel paese estero (cfr. delibera Agcom n. 117/15/CIR e n. 128/17/CIR).

Resta quindi fermo l’onere in capo all’operatore di dimostrare la correttezza degli addebiti in caso di contestazione di importi fatturati rilevato che l’utente non è stato posto nella condizione di poter appurare il volume di traffico che ha determinato l’addebito in fattura di somme ingenti (peraltro, né l’utente né l’operatore indicano quale fosse la soglia spesa dati prescelta dall’utente). Considerato che l’operatore Vodafone non solo non ha adeguatamente dimostrato la correttezza degli importi addebitati per traffico roaming, oggetto di disconoscimento, ma ha altresì ammesso che in data 25.05.2015 l’istante ha sporto reclamo e che a fronte di ciò ha avanzato una proposta di atto di transazione inviata all’utente (prodotta in memoria) nella quale si proponeva di stornare parzialmente il traffico contestato, quindi, di fatto, ammettendo l’errore commesso e tenuto conto dell’ammissione del medesimo relativo al fatto che l’istante ha corrisposto la quota non contestata, si predispone lo storno delle sole somme addebitate per traffico roaming relativamente alle fatture nn. AF06104556, AF03032191 e AF12368130.

B. La domanda b) relativa all’indennizzo per sospensione della linea telefonica e la domanda c) relativa alla mancata risposta ai reclami, non possono trovare accoglimento per i seguenti motivi.

La lamentata sospensione è avvenuta dal 09.07.2015 al 27.07.2015 e la richiesta in oggetto appare superata alla luce della condotta tenuta dall’utente che, posto a conoscenza, tramite proposta del



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

01.06.2015 che l'utenza sarebbe stata sospesa in mancanza del pagamento suindicato, non si è adoperata né per replicare alla comunicazione di Vodafone, ancorché abbia poi ottenuto la riattivazione successivamente alla sospensione tramite provvedimento temporaneo aventi al Corecom.

Se è incontestabile che la sospensione dell'utenza sia avvenuta, come dichiarato dalle parti, da una parte si deve quindi rilevare che non risulta assolto da parte del ricorrente l'onere probatorio di cui all'art. 2697 codice civile, a mente del quale "chi vuol far valere un diritto in giudizio deve provare i fatti che ne costituiscono il fondamento"; ed in particolare l'istante allega prima pagina delle fatture, ma non allega nessun reclamo in merito alla sospensione lamentata, né scritti né telefonici. D'altro canto l'istante non eccepisce nelle memorie di replica la posizione assunta dall'operatore che identifica l'unico reclamo avanzato quello in data 26.05.2015 riscontrato nei termini in data 01.06.2015.

In considerazione di ciò non può essere considerata la richiesta di mancata risposta ai reclami avanzata in sede di istanza.

C. la domanda d) relativa alle spese di procedimento viene accolta ma rimodulata nel quantum. Tenuto conto del comportamento della parte istante e della presenza a entrambe le udienze, si liquidano Euro 100,00 a titolo di spese di procedura;

D. la domanda e) relativa alla richiesta di risarcimento danni e indennizzi da quantificarsi, deve essere rigettata. Premesso che la domanda potrebbe anche essere letta quale richiesta di riconoscimento di indennizzi, va però rilevata l'estrema genericità e vaghezza della stessa e per tale motivo non può essere accolta.

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 Italia X è tenuta stornare quanto fatturato relativamente al traffico roaming nelle fatture nn. AF06104556, AF03032191, AF12368130 e a pagare in favore dell'istante, la somma di Euro 100,00 (cento/00) per le spese di procedura.

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.



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

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