

Protocollo: vedi *segnatura.XML*

TITOLO	2017.1.10.4.1
	2017.1.10.21.318
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. 527.6390

email definizionecontroversietlc@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;

Viste 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. 96/07/CONS, n. 85/09/CIR, n. 86/09/CIR, n. 10/10/CIR, n. 23/10/CIR, n. 33/10/CIR e n. 514/16/CONS;

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 regionali per le Comunicazioni sottoscritta in data 28 dicembre 2017 dal Presidente della Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, dal Presidente della 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.2018.1059);



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

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

WEB www.assemblea.emr.it/corecom

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

CONSIDERATO QUANTO SEGUE

1. La posizione dell'istante.

L'istante ha lamentato fatturazioni non giustificate nei confronti della società Vodafone Italia X (di seguito Vodafone). In particolare, nell'istanza introduttiva del procedimento, l'istante ha dichiarato quanto segue:

- che la Vodafone Station si è rotta dopo vari anni d'utilizzo senza problemi e che quindi aveva chiamato l'operatore per la sostituzione;
- che il nuovo apparecchio non era idoneo in quanto l'istante è residente in una zona priva di Adsl;
- che quindi ha richiamato l'operatore spiegando che, avendo un contratto a consumo ad ore (ore 10 al giorno), non riusciva ad interrompere la connessione e che il call center l'aveva tranquillizzata confermando che era tutto in ordine;
- che richiamava il call center e riusciva a farsi inviare un nuovo apparecchio, restando senza servizio per due settimane, ma verificava poi che anche il nuovo apparecchio era identico al precedente;
- che riceveva quindi due onerose fatture di Euro 1.029,00 ed Euro 1.341,68;
- che inviava quindi una raccomandata di reclamo e nonostante venisse contattata per risolvere il problema le veniva inviata una nuova Vodafone Station, identica alle precedenti e con le stesse problematiche;
- che intanto riceveva una nuova fattura da Euro 1.655,99 e decideva di interrompere le connessioni e di pagare le fatture sulla base dell'ultima ricevuta e che riteneva corretta per Euro 61,14;
- nell'integrazione del 23.11.2017 dichiara di non essere in possesso di un contratto firmato con Vodafone.

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

- a) di pagare le fatture adeguate al contratto internet sottoscritto;
- b) di ritirare la pratica di recupero credito a cura e spese dell'operatore;



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

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

WEB www.assemblea.emr.it/corecom

- c) di essere risarcita per il tempo perso e il danno arrecato dalle continue chiamate del recupero del credito.

2. La posizione dell'operatore

Vodafone sostiene la correttezza del proprio operato in quanto si tratta di traffico extra soglia poiché l'utente aveva un plafond di 10 ore di navigazione internet con un costo ulteriore di Euro 2,00/ora.

Aggiunge che l'operatore ha provveduto ad emettere nota di credito n. ZZ0607515 di Euro 967,86 al fine di stornare gli importi contestati della fattura n. AG07220259.

Sostiene inoltre l'inammissibilità di ogni richiesta risarcitoria di danno, espressamente esclusa dalla normativa Agcom e delle richieste avanzate a titolo di indennizzo e evidenzia la mancanza di qualsiasi imputazione ad una specifica norma del Contratto, della Carta servizi o delibere Agcom, come richieste invece dalla delibera n. 173/07/Cons e che le fatture possono essere contestate unicamente entro 45 giorni dalla loro emissione.

3. Motivazione della decisione.

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante devono essere parzialmente accolte per le ragioni di seguito precisate.

A. La domanda a) relativa alla richiesta di pagare le fatture adeguate al contratto internet sottoscritto e la domanda b) relativa alla richiesta di ritirare la pratica di recupero credito devono essere accolte. Occorre premettere che a fronte del racconto dell'istante e delle risultanze istruttorie, la domanda a) va interpretata quale richiesta di storno degli importi indebitamente fatturati. Va evidenziato che i fatti oggetto di contestazione sono stati descritti operando un rinvio ad un reclamo in atti datato 03.08.2016, che l'istante avrebbe inviato all'operatore ma di cui non è tuttavia dato evincere chi sia il destinatario, la modalità di inoltro e le ricevute di invio dello stesso. L'operatore ammette, di fatto, nella propria memoria, di aver ricevuto una contestazione in punto alla fattura AG07220259 di Euro 1.029,00, contestata dall'istante anche nel reclamo suddetto, a seguito della quale il gestore avrebbe emesso una nota di accredito per euro 967,86 di cui indica gli estremi, ma non produce documentazione alcuna. Va fin d'ora



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

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

WEB www.assemblea.emr.it/corecom

notato, sul punto, che la sottrazione tra l'importo fatturato e di quello riaccreditato, corrisponde a quanto l'istante sosteneva di pagare precedentemente (euro 80/100). L'istante, poi, ha contestato oltre alla già menzionata fattura n. AG07220259 di Euro 1.029,00, le fatture n. AG10557440 di Euro 1.341,68 e n. AG13942048 di Euro 1.655,99 - allegandone copia, in quanto non corrispondenti al piano tariffario relativo al servizio internet e quindi contenenti traffico extra soglia. Ha dichiarato inoltre di aver contattato diverse volte il call center dell'operatore, senza mai ricevere informazioni riguardo al traffico extra soglia ma, al contrario, veniva rassicurato che tutto fosse in regola. L'istante, peraltro, a riprova della bontà della propria tesi, produce la bolla di accompagnamento della consegna della nuova Vodafone Station datata 29.03.2016, dalla quale sarebbe nato il problema, in quanto incompatibile con la sua linea. Sul punto Vodafone nulla controdeduce. A fronte del vantato riaccredito sulla fattura AG07220259, indice di un problema verificatosi effettivamente, non risulta provato quindi che l'operatore abbia tempestivamente informato l'utente della scadenza delle ore del pacchetto (10), né dei costi delle chiamate extra-soglia. Si evince, quindi, che la predetta società non ha garantito la trasparenza delle condizioni economiche e non ha consentito all'utente di verificare l'effettivo costo del traffico telefonico, in contrasto con le disposizioni dell'articolo 3, della delibera n. 96/07/CONS.

Si rileva innanzitutto, anche alla luce dell'orientamento espresso dalle Sezioni Unite della Suprema Corte (sentenza n. 13533/01), che "in tema di prova dell'inadempimento di un'obbligazione, il creditore che agisce per la risoluzione contrattuale, per il risarcimento del danno, ovvero per l'adempimento deve solo provare la fonte (negoziale o legale) del suo diritto, mentre il debitore convenuto è gravato dall'onere della prova del fatto estintivo dell'altrui pretesa, costituito dall'avvenuto adempimento. Anche nel caso in cui sia dedotto non l'inadempimento dell'obbligazione, ma il suo inesatto adempimento, al creditore istante sarà sufficiente la mera allegazione dell'inesattezza dell'adempimento (anche per difformità rispetto al dovuto o anche per tardività dell'adempimento) gravando ancora una volta sul debitore l'onere di dimostrare l'avvenuto, esatto adempimento".

Si precisa, inoltre, 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



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

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

WEB www.assemblea.emr.it/corecom

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. III, 17 febbraio 2006, n. 947). Sussiste quindi, 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): le risultanze del contatore centrale 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, ai fini probatori, di ulteriori elementi (Cass. Civ. 8 luglio 1994, n. 6437). Conformemente a tale orientamento giurisprudenziale, l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni ha più volte ribadito, consolidando il proprio orientamento in merito, 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" (delibere n. 10/05/CIR, n. 85/09/CIR, n. 86/09/CIR, n. 23/10/CIR, n. 33/10/CIR). Sul punto l'operatore si è limitato a dichiarare la correttezza del proprio operato, pur confermando che l'istante aveva un contratto di 10 ore di navigazione e con un costo ulteriore di 2 Euro l'ora.

La ricostruzione che emerge dalle rimostranze dell'istante e da quanto dichiarato dall'operatore, non può che propendere per una valutazione favorevole nei confronti della domanda dell'istante.

Per tale motivo l'operatore è tenuto a stornare gli importi extra soglia, con conseguente ritiro della pratica di recupero del credito, relativamente alla fattura n. AG07220259 di Euro 1.029,00 (già stornati secondo l'operatore) e delle successive fatture n. AG10557440 di Euro 1.341,68 e n. AG13942048 di Euro 1.655,99, eccedenti il canone concordato in sede di contratto, in quanto direttamente derivanti dallo stesso disservizio al quale l'operatore non ha dato prova di aver posto rimedio. Sul punto: *"non può trascurarsi che incombe sul gestore la responsabilità della inadeguatezza delle tecnologie c/o apparecchiature utilizzate per la fornitura del servizio, tenuto conto che è l'operatore il soggetto professionalmente qualificato che deve operare le predette valutazioni di carattere tecnico e sul quale, pertanto, incombe un dovere di diligenza qualificata ai sensi dell'art. 1176, secondo comma c.c."* (delibera Agcom n. 514/16/CONS), ed ancora *"A ciò si aggiunga che il gestore telefonico non si è premurato neppure di avvisare l'utente del traffico*



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

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

WEB www.assemblea.emr.it/corecom

extra soglia generato rispetto al limite del piano tariffario sottoscritto. A tal proposito, giova rammentare che, in caso di offerte che prevedono una determinata quantità di servizi per un periodo di tempo ad un prezzo predefinito, se l'operatore, in caso di superamento di tale quantità nell'arco temporale di riferimento, addebita all'utente, con fatturazione "a consumo", servizi non compresi nell'offerta senza fornire un idoneo previo avviso sul superamento del limite e sulla conseguente fatturazione aggiuntiva, ai fini della risoluzione in via amministrativa della controversia si deve procedere allo storno delle somme in eccedenza. Rileva, infatti, il disposto dell'art. 3, comma 6, della delibera 126/07/CONS, secondo cui "Nel caso di opzioni o promozioni che a titolo oneroso diano luogo al diritto di usufruire di una quantità di servizi predeterminata, in termini di tempo o di volume, l'operatore di telefonia informa il consumatore, in prossimità dell'esaurirsi di dette quantità, dell'imminente ripristino delle condizioni economiche previste dall'offerta precedentemente sottoscritta" (delibera AGCOM n. 10/10/CIR).

B. la domanda c) relativa alla richiesta di corresponsione di un indennizzo per il tempo perso, deve essere rigettata. La stessa, per come formulata, appare come richiesta di risarcimento del danno, che esula dai poteri conferiti a codesta autorità dall'art. 19 comma 4 della delibera n. 173/07/CONS.

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 a stornare in favore dell'istante, l'importo relativo al traffico extra soglia relativamente alle fatture n. AG13942048, n. AG10557440 e n. AG07220259, con contestuale ritiro della pratica del recupero del credito;



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

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

WEB www.assemblea.emr.it/corecom

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 determina è notificata alle parti e pubblicata sul sito web del Servizio 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. 527.6390

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

WEB www.assemblea.emr.it/corecom