

Protocollo: vedi *segnatura.XML*

TITOLO	2015.1.10.4
	2018.1.10.213
LEGISLATURA	X

Il giorno 19 novembre 2018 si è riunito nella sede di Viale Aldo Moro n. 44 il Corecom dell'Emilia-Romagna con la partecipazione dei componenti:

STEFANO CUPPI	Presidente
ALFONSO UMBERTO CALABRESE	Vicepresidente
STEFANO CAVEDAGNA	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. 051 527.7628

email [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 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 delibera Agcom n. 276/13/CONS (Linee guida);

Vista la determina Corecom Emilia-Romagna n. 2/11;

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;



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.7628

email [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)

Visti gli atti del procedimento;

Viste la relazione e la proposta di decisione della Responsabile del Servizio dr.ssa Rita Filippini (NP.2018.2578);

Udita l'illustrazione svolta nella seduta del 19 novembre 2018;

CONSIDERATO QUANTO SEGUE

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

L'istante lamenta il seguente problema (fatturazioni contestate) nei confronti di Vodafone Italia X (di seguito Vodafone), dichiarando, nell'istanza introduttiva del procedimento (depositata in data 27.02.2018; l'udienza di conciliazione si è svolta, invece, in data 31.01.2018), quanto segue. Un dipendente della Società, in possesso di cellulare con numerazione XXXXXXX203, si reca in Marocco dal 31.07.2017 al 30.08.2017 (31 gg.), periodo durante il quale effettua svariate connessioni dati non autorizzate le quali comportano il consumo di gettoni "Smart Passport Zero M" da 35 euro l'uno (per un massimo di quattro al giorno).

L'istante contesta l'importo richiesto (come da fatture allegate), ammontante ad euro 5.180,00, per i seguenti motivi:

- era stata introdotta una soglia traffico dati pari ad euro 150,00: il dipendente non poteva, dunque, oltrepassare tale importo;
- l'operatore sostiene che detta soglia non sarebbe applicabile alla tipologia di contratto sottoscritta, tuttavia non offre alcuna possibilità di limitare l'abuso dei gettoni da parte degli utenti.

L'istante rileva, inoltre, l'incongruenza tra il numero di giorni di presunto utilizzo del cellulare (37) alla luce del numero di gettoni conteggiati (148) e il numero di giorni effettivamente trascorsi all'estero (31).

In base a tali premesse, l'utente richiede:



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.7628

email [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) lo storno di euro 4.880,00 dai 5.150,00 richiesti, detratti gli importi addebitati fino a raggiungimento della soglia dati così come impostata dall'istante, pari ad euro 150,00 mensili (euro 150,00 X 2 mensilità, per un totale di euro 300,00).

L'istante contesta anche addebiti di somme non giustificate riferiti ad altre due numerazioni (XXXXXXX041 e XXXXXXX266), non menzionati, peraltro, nel Formulario UG.

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

Vodafone, con memoria in data 11.06.2018, in merito alla vicenda in esame, evidenzia quanto segue.

In via preliminare, eccepisce l'inammissibilità e l'improcedibilità di eventuali richieste presenti nel Formulario GU14 che non siano coincidenti con quelle avanzate nell'istanza di conciliazione. Specifica, in particolare, come il Formulario UG indichi, unicamente, l'utenza XXXXXXX203, e come, pertanto, le due numerazioni (XXXXXXX041 e XXXXXXX266) aggiunte, successivamente, nel Formulario GU14 non possano essere oggetto di cognizione da parte di questo Corecom.

Ciò premesso, ribadisce la correttezza e, dunque, la debenza delle fatture de quibus, prive di qualsivoglia anomalia.

Specifica, poi, come l'utente riceva il welcome roaming che lo informa sui costi al momento del superamento dei confini nazionali.

Inoltre, evidenzia come la delibera Agcom 326/10/CONS non risulti applicabile al caso di specie, non essendo presente traffico a consumo, bensì solo a gettoni ed inoltre, come tali gettoni, come previsto dal piano tariffario scelto, non concorrano, comunque, al raggiungimento della soglia richiesta.

In forza di quanto riportato e documentato, quindi, conferma la correttezza della fatturazione emessa, tanto più che l'istante non ha nemmeno prodotto prove a sostegno della propria tesi.

## **3. Motivazione della decisione**

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, la richiesta di storno, così come formulata dalla parte (storno di euro 4.880,00 dai 5.150,00 richiesti), non può essere accolta.



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.7628

email [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)

Infatti, nel caso di specie, le fatture emesse risultano conformi al profilo tariffario ("Smart Passport Zero M") prodotto in atti dall'operatore, che l'utente non risulta avere disconosciuto (così determinazione Corecom Emilia-Romagna n. 2/11).

In particolare, tale profilo, avente validità anche in Marocco, prevede:

- al costo di 35 euro al giorno (solo in caso di utilizzo), 30 minuti di chiamate fatte, 30 minuti di chiamate ricevute, 30 SMS e 30 MB di traffico Internet;
- superata una delle soglie, il pagamento da parte del cliente di un gettone di 35 euro per avere ulteriori 30 minuti di chiamate fatte, 30 minuti di chiamate ricevute, 30 SMS e 30 MB;
- non più di quattro gettoni utilizzabili al giorno.

Il profilo riporta, inoltre, il contenuto del Welcome SMS che l'utente riceve una volta giunto a destinazione, il quale indica, oltre alle condizioni dell'offerta, anche la modalità per il controllo della spesa via via effettuata.

Rispetto, poi, alla soglia mensile scelta dal cliente, il profilo prevede, esplicitamente, che i gettoni non concorrono, comunque, al raggiungimento della stessa, ragione per la quale non risulta applicabile alla fattispecie in esame (traffico a gettoni) la disciplina di cui alla delibera Agcom n. 326/10/CONS ("Misure di tutela degli utenti dei servizi di comunicazione mobili e personali"), relativa alla attivazione dei sistemi di allerta e ai limiti di spesa rispetto al traffico dati sulle reti di telefonia mobile.

Per tali ragioni, si ribadisce la non accoglibilità della suddetta richiesta di storno.

Deve, invece, essere disposto lo storno di n. 23 gettoni, in quanto eccedenti il limite massimo di gettoni addebitabili in base alla tariffa pattuita, storno quantificabile in euro 805,00 + IVA (euro 35,00 x 23).

Infatti, dalla tabella pivot riassuntiva del dettaglio traffico, scaricata dal sito internet di Vodafone e prodotta agli atti da parte dell'istante, risultano conteggiati 147 gettoni e non, invece, 124, che rappresenta il numero massimo di gettoni addebitabili a fronte di una permanenza in Marocco per complessivi 31 giorni e tenuto conto che, come detto, il piano tariffario prescelto prevede, quotidianamente, l'utilizzo di non più di quattro gettoni (31 gg. x 4 = 124).



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.7628

email [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)

L'operatore non ha, al contrario, prodotto alcunché, idoneo a condurre ad una diversa ricostruzione dei fatti; il suddetto storno deve, pertanto, essere concesso.

Gli ulteriori addebiti di somme non giustificate, riferiti ad altre due numerazioni (XXXXXXX041 e XXXXXXX266), non possono, invece, essere oggetto di cognizione da parte di questo Corecom, in quanto non menzionati nel Formulario UG, ma solo nel Formulario GU14.

Si richiama, al riguardo, il disposto di cui al punto III.1.2. ("Contenuto e qualificazione delle istanze") delle Linee guida in materia di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche, approvate con Delibera n. 276/13/CONS dell'11 aprile 2013, ai sensi del quale *"In primo luogo, si deve necessariamente verificare che l'oggetto della richiesta di definizione sia lo stesso già sottoposto al tentativo di conciliazione, il che non deve significare che le istanze presentate in sede conciliativa e in sede di definizione debbano essere identiche, ma che la questione in discussione sia la medesima, poiché altrimenti, se si ammettesse l'ampliamento dell'esame a questioni ulteriori, si consentirebbe, in pratica, di aggirare il principio di obbligatorietà della fase conciliativa per le nuove questioni"*. Nella fattispecie in esame, tale coincidenza non è, appunto, ravvisabile.

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 di Vodafone Italia X, per le motivazioni di cui in premessa.
2. Vodafone Italia X è tenuto a stornare, in favore dell'istante, la somma di euro 805,00, a titolo di n. 23 gettoni eccedenti il limite massimo di quelli addebitabili in base alla tariffa pattuita (euro 35,00 x n. 23 gettoni).



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.7628

email [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)

3. Vodafone Italia X è tenuto, infine, 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*

Il Presidente

Dott. Stefano Cuppi



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.7628

email [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)