

Protocollo: vedi *segnatura.XML*

Titolo	2015.1.10.4
	2015.1.10.542
Legislatura	X

Il giorno 26 febbraio 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. 051 527.7628

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 Delibera AGCOM n. 326/10/CONS dell'1 luglio 2010;

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;



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

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

WEB www.assemblea.emr.it/corecom

Viste la relazione e la proposta di decisione della Responsabile del Servizio dr.ssa Rita Filippini (NP.2018.396);

Udita l'illustrazione svolta nella seduta del 26 febbraio 2018;

CONSIDERATO QUANTO SEGUE

1. La posizione dell'istante

L'istante lamenta il seguente problema nei confronti di Vodafone Italia X, dichiarando, nell'istanza introduttiva del procedimento e nel corso dell'audizione, quanto segue.

Riceve fattura emessa il 27.09.2014 (periodo di riferimento: 24.07.2014/23.09.2014) per euro 10.697,51 con scadenza il 17.10.2014.

Analizzando il dettaglio dei consumi, se ne ricava che tale importo deriva quasi interamente da traffico dati da rete mobile, verificatosi durante una permanenza in Tunisia.

L'istante, peraltro, afferma di avere utilizzato l'ipad per un numero assai limitato di ore, come tali non giustificanti la rilevantissima somma richiesta. Da fattura, inoltre, risulta che il volume dati "consumato" sarebbe soltanto di 1,5 gigabyte.

L'istante sottolinea, poi, come all'atto della sottoscrizione del contratto non gli sia stato consegnato alcun documento contenente le condizioni generali; conseguentemente, contesta la totale assenza di informazione preventiva avente ad oggetto le modalità di consumo dati all'estero e relative tariffe.

L'utente evidenzia, anche, di non avere ricevuto alcuna comunicazione da parte dell'operatore, volta a segnalare il raggiungimento della soglia e del traffico residuo disponibile.

Solo successivamente, al contrario, gli viene attivato, senza esplicita richiesta in tal senso, il blocco del traffico dati al raggiungimento di una determinata soglia.

Tutto ciò è illustrato anche nel reclamo in data 28.10.2014, a firma dell'Unione Nazionale Consumatori, cui viene fornito riscontro negativo dall'operatore con nota in data 3 novembre 2014, di seguito richiamata.



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

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

WEB www.assemblea.emr.it/corecom

Infine, il contratto non gli è mai stato consegnato.

In base a tali premesse, l'utente richiede:

- a) Lo storno integrale della fattura insoluta sopracitata, ammontante ad euro 10.697,51, sulla base anche della Delibera 326/10/CONS (c.d. *Bill Shock*) e in caso di mancato accoglimento dello storno integrale, lo storno parziale dell'insoluto a fronte del pagamento da parte dell'utente unicamente della somma complessiva di euro 98,46 (come sotto determinata) di cui 50,00 in applicazione della delibera Agcom n. 326/10/CONS .
- b) Il rimborso delle spese di procedura affrontate.

2. La posizione dell'operatore

Con memoria in data 24.02.2016, l'operatore, in merito alla ricostruzione dei fatti eseguita dalla controparte e alle richieste dalla stessa avanzate, rileva la carenza di prove a sostegno dell'effettiva sussistenza di responsabilità a proprio carico in relazione all'asserita illegittima fatturazione (fattura del 27.09.2014 di euro 10.697,51), evidenziandone, al contrario, l'assoluta correttezza.

L'operatore ricorda, anzitutto, come l'utente si sia recato in Tunisia durante il periodo considerato utilizzando la SIM dati, senza, dunque, attivare alcuna promozione afferente eventuali consumi in paesi extra UE, il tutto dal medesimo confermato.

Ciò significa come l'utente abbia continuato ad utilizzare il servizio Vodafone alle condizioni contrattuali previste dal piano tariffario prescelto e sottoscritto, evidenziandosi, altresì, come il traffico dati a volume in paesi extra UE non sia ricompreso nel piano de quo.

Infine, l'operatore precisa come, sotto il profilo amministrativo e contabile, l'utente sia attualmente disattivo e come risulti tuttora presente l'insoluto di euro 10.697,51.

Si segnala, infine, che, con nota in data 3 novembre 2014, e, dunque, antecedentemente al deposito del modello UG, l'operatore, premesso che, a seguito di verifiche sui propri sistemi, non avendo riscontrato anomalie di fatturazione, confermava la correttezza dei conti telefonici, cionondimeno, a titolo conciliativo, si rendeva disponibile, rispetto alla fattura in contestazione,



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

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

WEB www.assemblea.emr.it/corecom

ad emettere nota di credito una tantum di euro 4.359,99 + IVA, restando a carico dell'utente il pagamento del residuo, ammontante ad euro 6.337,52.

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.

Relativamente al punto a), ai sensi dei commi 1 e 2 dell'art. 2 (*"Sistemi di allerta e limiti di spesa per il traffico dati sulle reti di telefonia mobile"*) della Delibera AGCOM n. 326/10/CONS (*"Misure di tutela degli utenti dei servizi di comunicazione mobili e personali"*) dell'1 luglio 2010:

"1. 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.

2. Qualora il cliente non abbia dato indicazioni diverse in forma scritta, gli operatori provvedono a far cessare il collegamento dati non appena il credito o il traffico disponibile residuo (di tempo o di volume) di cui al comma 1 sia stato interamente esaurito dal cliente, senza ulteriori addebiti o oneri per quest'ultimo, avvisandolo di tale circostanza. La connessione dati è riattivata nel più breve tempo possibile dopo che l'utente ha fornito, mediante una modalità semplice, il proprio consenso espresso, che non può, quindi, essere tacito o presunto."

Il comma 6 estende, poi, tali previsioni anche ai piani tariffari a consumo; dispone, inoltre, che "A tutti gli utenti che, entro il 31 dicembre 2010, non abbiano provveduto a scegliere tale soglia o a dichiarare di non volersene avvalere, si applica automaticamente, a decorrere dal 1 gennaio 2011, il limite massimo di consumo per traffico dati nazionale pari a 50 euro per mese per utenze private e pari a 150 Euro per utenze affari oltre ad un limite di 50 euro per il traffico dati nei



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

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

WEB www.assemblea.emr.it/corecom

Paesi esteri diversi da quelli dell'Unione europea, fatto salvo il limite di 50 euro previsto dal regolamento europeo per il traffico dati in roaming nei paesi dell'Unione europea.”.

Ebbene, dalla documentazione in atti, ed, in particolare, da quanto riportato nella succitata memoria in data 24.02.2016, non risulta l'operatore abbia attivato alcun meccanismo di allerta, preavvertendo che il consumo maturato stava aumentando eccessivamente, né di blocco preventivo al raggiungimento di una certa soglia, contravvenendo in tal modo a quanto previsto dalla Delibera AGCOM n. 326/10/CONS, sopra richiamata.

Dall'analisi del dettaglio dei consumi riportati nella fattura contestata risulta, per di più, che, per la quasi totalità, l'importo richiesto risulta riferito a “traffico dati da rete mobile”, effettuato durante la permanenza di 6 giorni in Tunisia, nel corso della quale veniva utilizzato l'ipad per un numero assai limitato di ore e per soli 1,5 gigabyte complessivi, tali, comunque, da non giustificare quanto richiesto dall'operatore.

In altre parole, pur essendo il traffico significativo ma non particolarmente elevato e l'arco di tempo limitato, Vodafone avrebbe dovuto avvisare l'utente non appena riscontrati consumi e conseguenti addebiti anomali, e che, quindi, le soglie di spesa raggiunte denotavano una anomalia nei consumi.

Tutto ciò premesso, si accoglie, in alternativa a quella di storno integrale della fattura insoluta, la richiesta così come formulata dall'istante nella memoria in data 22.02.2016 (agli atti) e fondata sull'art. 2, comma 6, della Delibera AGCOM n. 326/10/CONS, ai sensi del quale, come detto, quella di euro 50,00 rappresenta la soglia massima di consumo per traffico dati nei paesi extra UE (superata la quale l'operatore dovrebbe sospendere la linea), da applicare agli utenti che entro il 31.12.2010 non abbiano provveduto a fissare una diversa soglia di consumi in roaming o a dichiarare di non volersene avvalere.

In applicazione di tale Delibera, pertanto, la somma dovuta per traffico dati avvenuto in Tunisia, paese extra UE, risulta essere di euro 50,00, cui vanno aggiunti, come precisato dall'utente nella succitata memoria, i canoni per euro 37,10 (da cui detrarre gli sconti per euro 14,84), i servizi digitali per euro 25,00, nonché le spese di spedizione, eventuali anticipi e bolli per euro 1,20, per una somma complessiva di euro 98,46.



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

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

WEB www.assemblea.emr.it/corecom

Si ritiene, pertanto, di accogliere la richiesta dell'istante relativa allo storno parziale dell'insoluto risultante dalla fattura in contestazione di euro 10.697,51 a fronte del pagamento, da parte dell'istante stesso, della somma complessiva di euro 98,46, come sopra determinata.

Per quanto concerne le spese di procedura (punto b)), appare equo liquidare in favore della parte istante, ai sensi dell'articolo 19, comma 6, del Regolamento adottato con delibera Agcom n. 173/07/CONS, del 19 aprile 2007, l'importo di Euro 150,00 (centocinquanta/00) considerato che la stessa ha presentato istanza di conciliazione presso il Corecom, presenziando personalmente sia all'udienza di conciliazione che di definizione.

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 tenuta, oltre che al pagamento della somma di euro 150,00 (centocinquanta/00) per le spese di procedura, a stornare, a fronte del pagamento da parte dell'istante della somma di euro 98,46, la restante parte dell'insoluto risultante dalla fattura in contestazione, di importo pari ad euro 10.697,51, ammontante ad euro 10.599,05;
3. 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. 051 527.7628

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. 051 527.7628

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

WEB www.assemblea.emr.it/corecom