

Protocollo: vedi *segnatura.XML*

TITOLO	2015.1.10.4.1
	2018.1.10.21.499
LEGISLATURA	X

Il giorno 24 gennaio 2019 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
MARIA GIOVANNA ADDARIO	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);

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 dell'Autorità per le garanzie nelle Comunicazioni, dal Presidente della Regione Emilia - Romagna, dalla Presidente del Comitato regionale per comunicazioni Emilia - Romagna"

Visti gli atti del procedimento;



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)

Viste la relazione e la proposta di decisione della Responsabile del Servizio dr.ssa Rita Filippini.  
(NP.2019.199);

Udita l'illustrazione svolta nella seduta del 24 gennaio 2019;

CONSIDERATO QUANTO SEGUE

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

A seguito dell'udienza di conciliazione, tenutasi in data 25/06/2018 nei confronti di Vodafone Italia X (di seguito, Vodafone), l'utente ha presentato istanza di definizione prot. AL/2018/42113 del 13/07/2018 lamentando che:

- a) nel mese di dicembre 2017 (dal 22/12 al 15/01) si recava per un breve periodo di vacanza in Tanzania, durante il quale afferma di non aver mai utilizzato il cellulare per traffico dati, avendo disattivato il roaming dati prima della partenza;
- b) ciò nonostante l'operatore Vodafone, con fatture n. AIO1446346 del 24/01/2018, addebitava all'istante la somma di Euro 646,60 a titolo di "10 Smart Passport Mondo" e "1 Smart Passport top 10". Tali servizi non sono mai stati attivati dall'utente né mai utilizzati o richiesti in qualche modo;
- c) in data 17/02/2018 l'istante inviava a mezzo PEC formale reclamo all'operatore, il quale rispondeva sostenendo che i servizi fatturati erano connessi automaticamente alla SIM di riferimento, e che gli stessi non erano disattivabili dall'utente.

In base a tali premesse, in sede di GU14 l'utente ha richiesto che:

- a) il rimborso integrale della somma addebitata in fattura, ovvero Euro 646,60;
- b) il rimborso delle spese legali, quantificate in Euro 500,00 oltre 4% c.p.a. ed IVA;
- c) la disattivazione del servizio "Smart Passport Mondo" e "Smart Passport top 10".

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

L'operatore Vodafone Italia, con propria memoria difensiva, in via preliminare eccepisce l'inammissibilità e l'improcedibilità delle richieste formulate in sede di definizione che non coincidano con quelle avanzate nell'istanza di conciliazione.



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)

Nel merito, contesta l'assoluta infondatezza delle pretese attoree in quanto nessuna anomalia è stata riscontrata nella fattura che viene contestata dall'utente. Tale fattura contiene addebiti coerenti con i piani telefonici sottoscritti, in quanto i piani "Smart Passport Mondo" e "Smart Passport top 10" che fanno parte del piano tariffario della Sim 33XXXXX794, intestata all'istante. L'operatore evidenzia di aver regolarmente avvisato l'utente in relazione alle tariffe che sarebbero state applicate nei paesi visitati (Egitto, Tanzania e Kenya).

L'operatore eccepisce, inoltre, come l'istante non abbia fornito alcuna prova a sostegno delle proprie ragioni, che possa comportare una dichiarazione di responsabilità in capo a Vodafone. Chiede pertanto l'integrale rigetto delle domande dell'istante.

### **3. La replica dell'istante**

Vista la memoria depositata dall'operatore, l'istante ne contestava integralmente il contenuto, ribadendo altresì l'illegittimità del comportamento tenuto dall'operatore.

Secondo l'istante Vodafone non ha in alcun modo dimostrato l'attivazione del servizio da parte dell'utente. Una tale carenza probatoria, ad avviso dell'istante, non poteva essere sopperita dall'affermazione che l'utente era stato avvisato, con alcuni SMS inviati da parte dell'operatore, che era in corso il servizio Smart Passport.

Viene ulteriormente eccepito come Vodafone non abbia nemmeno dimostrato l'effettivo utilizzo del servizio da parte dell'utente. L'operatore si era limitato a dichiarare che per tale servizio venivano addebitati Euro 30 giornalieri.

L'istante insisteva quindi per la condanna a carico di Vodafone alla restituzione delle somme illegittimamente addebitate oltre alla condanna alle spese legali.

### **4. Motivazione della decisione**

Le richieste preliminari di Vodafone, relativamente alle eccezioni di inammissibilità e improcedibilità, non meritano accoglimento. Si evidenzia al proposito quanto disposto dal § III.1.2. delle Linee guida per cui si deve "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



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)

presentate in sede conciliativa e in sede di definizione debbano essere identiche ma che la questione in discussione sia la medesima.

Pertanto, dato la sostanziale omogeneità delle richieste formulate nel modulo UG rispetto a quelle contenute nel modulo GU14, esse possono essere senz'altro esaminate, nel limite in cui sono riproposte in questa sede.

Tanto premesso, alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le domande formulate dalla parte attrice, deve essere parzialmente accolte.

a) La richiesta sub a) il rimborso integrale della somma di Euro 646,60 addebitata all'istante nella fattura Vodafone oggetto di contestazione può essere accolta nei termini che seguono. Dall'esame della documentazione depositata dall'operatore risulta che detta somma è il risultato dell'addebito di una serie di 18 ricariche automatiche "Smart Passport Mondo" effettuate nel periodo nel quale lo stesso istante ammette di aver effettuato un viaggio all'estero. In particolare, Vodafone produce la copia di 18 SMS di avviso recapitati tra il 23 dicembre 2017 e il 14 gennaio 2018 con il seguente testo *«Benvenuto in (...). La sua offerta Smart Passport: ha 100 min. 100 SMS e 50Mb fino alle ore 24.00 ora italiana a 30 euro solo in caso d'utilizzo, Le verrà addebitata una ricarica automatica al primo evento di roaming. Raggiunte le soglie continuerà ad utilizzare il servizio acquistando una ricarica automatica di 30 Euro ogni 100 min., 100 SMS e 50Mb fino ad un massimo di 500 min., 500 SMS e 250Mb giornalieri. Al termine dei 250 Mb navigherà gratuitamente ad una velocità ridotta di 32kbps. Può bloccare il traffico all'estero impostando il suo smartphone in modalità aereo o disattivando la ricarica automatica al numero gratuito 42323»*.

Dall'esame dalla fattura in contestazione, tuttavia, risultano effettuate 17 chiamate all'estero extra-Europa (per 24.04 minuti) e ricevute 9 chiamate extra-Europa (per 07.14 minuti) nonché effettuato traffico dati all'estero (per 71.362 KB) di cui, però, una quantità inferiore ai 50Mb risulta effettuata in roaming con gli operatori nel periodo di permanenza dell'istante in Egitto/Tanzania/Kenya, risultante dagli SMS di alert prodotti dell'operatore. Pertanto, benché si possa affermare che l'istante sia stato edotto dall'operatore delle condizioni economiche alle quali era attivo il servizio di roaming durante la sua permanenza all'estero e delle relative modalità per il suo blocco e, inoltre, che non trovano riscontro le



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)

sue affermazioni circa il fatto che avesse disattivato la funzione roaming del proprio terminale, è pur vero che il traffico voce e dati riportato in fattura risulta largamente inferiore a quello indicato in una sola “ricarica” Passport Mondo alle condizioni evidenziate dal SMS di alert.

Inoltre, anche ammettendo che il “primo evento roaming” al quale è addebitata la ricarica automatica in questione sia costituito dall’aggancio della rete di operatori attivi in Paesi extra Europei diversi, dalla documentazione depositata dalla stessa Vodafone risultano solamente 9 passaggi tra gli operari di Egitto/Tanzania/Kenya/Tanzania/Egitto agganciati dal terminale dell’utente.

Tanto premesso, dato che Vodafone non illustra nella propria memoria le ragioni per le quali sono state addebitate all’utente 18 ricariche automatiche, limitandosi genericamente ad affermare che sono state rispettate le condizioni contrattali ma senza specificare quali e senza nemmeno allegarne copia, l’istante ha diritto allo storno quantomeno dell’importo della differenza tra le 18 ricariche automatiche “Passport Mondo” e i 9 passaggi tra operatori esteri che risultano dall’esame degli SMS di alert inviati dall’operatore.

- b) La richiesta sub c) di disattivazione del servizio Passport si rileva come ai sensi dell’art. 19, comma 4, l’Autorità, con il provvedimento che definisce la controversia, ove riscontri la fondatezza dell’istanza, può unicamente condannare l’operatore ad effettuare rimborsi di somme risultate non dovute o al pagamento di indennizzi nei casi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, nonché nei casi individuati dalle disposizioni normative o da delibere dell’Autorità. Ne consegue che la richiesta in esame, in quanto connessa ad un obbligo di facere resta estranea alla cognizione del Corecom e va pertanto respinta.
- c) La richiesta sub b) di indennizzo delle spese di procedimento può essere accolta mediante il riconoscimento di Euro 100,00 avendo l’istante partecipato ad entrambe le sedi di udienza.

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.



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)

La società Vodafone Italia X è tenuta a pagare in favore dell'istante Euro 100,00 per spese di procedura.

2. La società Vodafone Italia X è altresì tenuta al rimborso/storno di un importo pari alla differenza tra le 18 ricariche automatiche "Passport Mondo" addebitate nella fattura contestata e i 9 passaggi tra operatori esteri che risultano dagli SMS di alert inviati dall'operatore.
3. La società Vodafone Italia X è tenuta 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)