

REGIONE AUTONOMA FRIULI VENEZIA GIULIA
COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI

Delibera n. 108/2013

seduta del 12 dicembre 2013

Oggetto: Definizione della controversia riguardante Vodafone Omnitel N.V.

1. Giovanni Marzini – Presidente
2. Alessandro Tesini
3. Paolo Santin

<u>PRESENTI</u>	<u>ASSENTI</u>
X	
X	
X	

Gabriella Di Blas - segretario verbalizzante:

In riferimento all'oggetto, il Comitato ha discusso e deliberato quanto segue:

IL COMITATO

VISTA la legge 14 novembre 1995, n. 481 "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 "Istituzione dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e norme sui sistemi delle telecomunicazioni e radiotelevisivo" e, in particolare, l'articolo 1, comma 6, lettera a), n. 14;

VISTO l'articolo 84 del decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259 "Codice delle comunicazioni elettroniche";

VISTA la legge regionale 10 aprile 2001, n. 11 "Norme in materia di comunicazione, di emittenza radiotelevisiva locale ed istituzione del Comitato regionale per le comunicazioni (Co.Re.Com.)" e, in particolare, l'articolo 7, comma 1, lett. b), ai sensi del quale "il Co.Re.Com. esercita le funzioni istruttorie, consultive, di gestione, di vigilanza e controllo di competenza dell'Autorità, ad esso delegate ai sensi dell'articolo 1, comma 13, della legge 249/1997 e successive modificazioni e integrazioni, così come meglio specificate all'articolo 5 del regolamento approvato con deliberazione dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni 28 aprile 1999, n. 53";

VISTO l'Accordo quadro del 4 dicembre 2008 tra l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni (di seguito, per brevità, "Agcom"), la Conferenza dei Presidenti delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle regioni e delle Province autonome;

VISTA la "Convenzione per l'esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazione di cui all'articolo 3 dell'Accordo quadro tra l'Autorità per le Garanzie nelle comunicazioni e il Comitato regionale per le comunicazioni Friuli Venezia Giulia", sottoscritta a Otranto il 10 luglio 2009 e, in particolare, l'articolo 4, comma 1, lett. e);

VISTA la delibera dell'Agcom n. 173/07/CONS recante "Approvazione del regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti" e il relativo Allegato A (di seguito, per brevità, "il Regolamento");

VISTA la delibera dell'Agcom n. 73/11/CONS recante "Approvazione del regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti ed operatori e individuazione delle fattispecie di indennizzo automatico ai sensi dell'articolo 2, comma 12, lett. g), della legge 14 novembre 1995, n. 481";

VISTA la delibera dell'Agcom n. 276/13/CONS recante "Linee guida in materia di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazione elettroniche";

VISTA l'istanza acquisita agli atti con prot. n. VC/1033/13, con la quale la signora [redacted] ha deferito al Co.Re.Com. FVG la definizione della controversia in essere con la società Vodafone Omnitel N.V. (di seguito, per brevità, "Vodafone");

VISTA la nota prot. n. VC/1656/13, con la quale il Servizio di supporto alle attività del Co.Re.Com. FVG ha comunicato alle parti, ai sensi dell'articolo 15 del summenzionato Regolamento, l'avvio dei rispettivi procedimenti istruttori finalizzati alla definizione delle deferite controversie;

CONSIDERATO quanto segue:

I. Oggetto della controversia e risultanze istruttorie

La sig.ra [redacted], intestataria dell'utenza telefonica n. [redacted], assistita e rappresentata dalla figlia, sig.ra [redacted] contesta la fatturazione arbitraria dell'importo complessivo di euro 7.989,81 addebitato a titolo di traffico dati *roaming* nel conto telefonico emesso con scadenza il 5 ottobre 2012 dalla società Vodafone.

In particolare, la ricorrente - rinviando, per la descrizione dei fatti e delle richieste, a quanto già dedotto con l'istanza di conciliazione - ha rappresentato di aver chiesto al gestore convenuto l'autorizzazione necessaria a effettuare il traffico eccedente la soglia dei 50,00 euro fino alla soglia prescelta di 180,00 euro, per il periodo dal 10 agosto 2012 e ciò in previsione di un breve soggiorno in Croazia.

Dopo aver ricevuto dal gestore un messaggio informativo di autorizzazione al superamento della predetta soglia, la ricorrente, recatasi nel frattempo all'estero, riscontrava, al rientro in Italia il 20 agosto 2012, l'intervenuta sospensione *ex abrupto* del servizio da parte di Vodafone.

Solo qualche settimana dopo, la ricorrente apprendeva dal servizio assistenza clienti della sussistenza a suo carico di un addebito anomalo di euro 7.989,81 per traffico dati estero, generato in Croazia e Slovenia, addebito in esposizione sulla fattura di imminente emissione.

Successivamente, all'esito di ulteriori vani tentativi di chiarire la vicenda con il gestore, la ricorrente tentava di accedere *on line* al *report* del traffico addebitato. Presentava, quindi, istanza di conciliazione al Co.Re.Com. FVG la cui udienza si chiudeva con esito negativo per mancata adesione del gestore e, a seguire, l'istanza di definizione della controversia riportandosi alle richieste precedentemente esposte.

Pertanto, ha richiesto la regolarizzazione della posizione amministrativa contabile riferita all'utenza in epigrafe, mediante il controllo, il riconteggio e l'annullamento della fattura in contestazione di € 7.989,81 con scadenza 5/10/12 e un indennizzo per il disagio patito nei confronti dell'istituto di credito.

La società Vodafone non si costituiva nel procedimento.

II. Motivi della decisione

In via preliminare si deve evidenziare che la liquidazione del danno esula dalle competenze dell'Autorità, la quale, in sede di definizione delle controversie di cui alla delibera Agcom n. 173/07/CONS, è chiamata a verificare solo la sussistenza del fatto obiettivo dell'inadempimento, come previsto dall'articolo 19, comma 4, a mente del quale *"L'Autorità, con il provvedimento che definisce la controversia, ove riscontri la fondatezza dell'istanza, può 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"*.

Pertanto, nel presente procedimento non trova accoglimento la domanda svolta *sub 2)* dalla ricorrente.

Tanto premesso, all'esito delle risultanze istruttorie, si deve evidenziare che la società Vodafone non ha prodotto copia del *report*, attestante l'invio del messaggio informativo di superamento della soglia dati *roaming* prescelta dalla ricorrente.

Pertanto, la società Vodafone non ha fornito evidenza della conformità della condotta assunta nel caso in esame alle disposizioni previste dalla delibera Agcom n. 326/10/CONS in tema di sistemi di allerta e limiti di spesa per il traffico dati sulle reti di telefonia mobile e, in particolare, all'articolo 2, comma 4, secondo il quale *"gli operatori mobili rendono disponibili gratuitamente a tutti gli utenti sistemi di immediata comprensione e facilità di utilizzo per il controllo in tempo reale della spesa utili a fornire informazioni sul consumo accumulato espresso in volume di traffico, tempo trascorso o importo speso per i servizi di traffico dati, nonché un servizio supplementare gratuito per abilitare o disabilitare la propria utenza al traffico dati"*.

In secondo luogo, il gestore non ha fornito la documentazione di dettaglio del traffico dati, oggetto di contestazione, tale da consentire il tracciamento della riferibilità temporale, della durata, nonché del costo delle singole connessioni né, poi, a fronte delle segnalazioni e delle richieste di chiarimenti dell'utente, fornito informazioni dettagliate né ha comunicato gli esiti degli eventuali controlli ed accertamenti effettuati, in spregio al principio di trasparenza e completezza informativa, previsto dall'articolo 4 della delibera Agcom n. 179/03/CSP, secondo il quale *"Gli utenti hanno diritto ad un'informazione completa circa le modalità giuridiche, economiche e tecniche di prestazione del servizio"*, al fine di consentire un utilizzo ottimale del servizio offerti.

Infine, con riferimento alla richiesta di regolarizzazione e storno dell'importo di € 7.989,81 addebitato a titolo di traffico dati *roaming* nel conto emesso con scadenza al 5 ottobre 2012, si rammenta che, in via generale, secondo un orientamento giurisprudenziale ormai consolidato (*ex pluribus, Csass. Civ., sez. III, 17 febbraio 2006*), l'emissione della bolletta non costituisce un negozio di accertamento, idoneo a rendere certa e 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; resta dunque rettificabile in caso di divergenza con i dati reali.

Tanto premesso, sussiste 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 piena prova se contestate dall'utente 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.

Conformemente a tale orientamento giurisprudenziale, l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni ha più volte ribadito, consolidando il proprio orientamento in merito, che "è compito del gestore della rete assicurare tutte le misure necessarie, compatibili con l'evoluzione tecnica, atte a tutelare gli utenti da possibili furti di traffico, nonché assicurare un efficace controllo del collegamento in centrale dell'utenza" (delibera Acom n. 10/03/CIR). Ha inoltre precisato 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 Agcom n. 10/05/CIR, n. 85/09/CIR, n. 86/09/CIR, n. 23/10/CIR, n. 33/10/CIR).

Conclusivamente, in relazione alla *res controversa*, è possibile rilevare a carico dell'operatore la responsabilità in ordine alla scorretta gestione dell'utente, per le motivazioni dianzi esposte.

Alla luce di quanto sopra rilevato, la richiesta di storno dell'importo di euro 7.989,81 recato dalla fattura in contestazione (e addebitato sulla carta di credito della figlia della :) merita accoglimento;

CONSIDERATO, per quanto sopra esposto, che la società Vodafone non ha fornito alcun supporto probatorio tale da dimostrare la corretta gestione dell'utente e dell'addebito oggetto di contestazione;

RILEVATO che la predetta società non ha garantito all'utente la possibilità di controllare la propria spesa telefonica, avvalendosi anche di strumenti di verifica successivi all'emissione della bolletta, idonei, in ogni caso, a consentire la controllabilità della documentazione in dettaglio;

CONSIDERATO che, pertanto, dagli atti del procedimento non risulta giustificata la fatturazione dell'importo contestato a titolo di traffico dati in *roaming*;

RITENUTO, per quanto sopra esposto, di accogliere l'istanza di parte limitatamente alla regolarizzazione della posizione amministrativa-contabile riferita all'utenza in epigrafe, mediante lo storno e il rimborso dell'importo addebitato a titolo di traffico dati in *roaming*, e alla liquidazione dell'importo di € 50,00 a titolo di rimborso delle spese procedurali per il tentativo obbligatorio di conciliazione e per la presente procedura;

RITENUTO che l'indennizzo e/o i rimborsi riconosciuti da questa Autorità all'esito della procedura devono soddisfare, ai sensi dell'articolo 84 del codice delle comunicazioni elettroniche, il requisito dell'equità, e pertanto tenere indenne l'istante dal decorso del tempo necessario alla definizione della procedura;

VISTA la nota prot. VC/7006/13, con la quale è stata trasmessa al Comitato la relazione del Responsabile del Procedimento e la proposta di decisione formulata ex articolo 19 della delibera Agcom n. 173/07/CONS;

UDITA la relazione del Presidente

DELIBERA

1. La società Vodafone Omnitel N.V., in accoglimento dell'istanza formulata dalla sig.ra è tenuta a procedere alla regolarizzazione della posizione amministrativa contabile inerente l'utenza in epigrafe, mediante lo storno e il rimborso della somma di euro 7.989,81 a titolo di traffico dati effettuato *roaming*, con maggiorazione degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza e sino al soddisfo.

2. La società Vodafone Omnitel N.V. è tenuta a liquidare alla ricorrente, tramite assegno o bonifico bancario, l'importo di € 50,00 (cento/00) quale rimborso delle spese sostenute dalla ricorrente per

l'esperimento del tentativo di conciliazione e della presente procedura ai sensi dell'articolo 19, comma 6, della delibera Agcom n. 173/07/CONS.

3. E' fatta salva la possibilità per la ricorrente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito, come previsto dall'articolo 19, comma 5, della delibera Agcom n. 173/07/CONS e dall'articolo 11, comma 4, della delibera Agcom n. 179/03/CSP.

4. Ai sensi dell'articolo 19, comma 3, della delibera Agcom n. 173/07/CONS il provvedimento di definizione della controversia costituisce un ordine dell'Autorità, come previsto dall'articolo 98, comma 11, del decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259.

5. La presente delibera è notificata alle parti nonché pubblicata sul sito internet istituzionale del Co.Re.Com. FVG, assolvendo, in tal modo, ogni obbligo di pubblicazione ai sensi dell'articolo 32, comma 1, della legge 18 giugno 2009, n. 69 "Disposizioni per lo sviluppo economico, la semplificazione, la competitività nonché in materia di processo civile".

6. La società Vodafone Omnitel N.V. è tenuta, altresì, a comunicare al Co.Re.Com. FVG l'avvenuto adempimento della presente delibera entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

7. Ai sensi dell'articolo 135, comma 1, lett. b), del Codice del processo amministrativo, approvato con decreto legislativo 2 luglio 2010, n. 104, il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio, in sede di giurisdizione esclusiva.

8. Ai sensi degli articoli 29, 41 e 119 del decreto legislativo n. 104 del 2010, il termine per ricorrere avverso il presente provvedimento è di 60 giorni dalla notifica dello stesso.

Il Direttore
Gabriella Di Blas



Il Presidente
Giovanni Marzini

