



Comitato regionale per le comunicazioni

**PROCESSI VERBALI DELLE RIUNIONI  
DEL COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI**

**DELIBERAZIONE N. 42 del 26 giugno 2013**

<b>OGGETTO N. 7</b>	Definizione della controversia XXXXXXXXXXXX XXX XXXXXX XXXXXXXX XXXXXXXX XX XXXXXXXXXXXX X XXXXXXXXXXXX XX XXXXXXXXXX XXX contro VODAFONE-OMNITEL XX
---------------------	--

	<b>Pres.</b>	<b>Ass.</b>
<b>Presidente:</b> Mario Capanna	X	
<b>Membro:</b> Giuseppe Bolognini	X	
<b>Membro:</b> Oliviero Faramelli	X	
<b>Membro:</b> Matteo Fortunati	X	
<b>Membro:</b> Margherita Vagaggini		X

**Presidente:** Mario Capanna

**Estensore:** Sabrina Di Cola

**Il Verbalizzante:** Laura Maria Milleri



---

**Comitato regionale per le comunicazioni**

**Definizione della controversia**

**XXXXXXXXXX XXX XXXXXX XXXXXX XXXXXXXX XX XXXXXXXXXXX X XXXXXXXXXXXX XX**  
**XXXXXXXXX XXX contro VODAFONE-OMNITEL XX**

**VISTO** il decreto legislativo 30 marzo 2001, n. 165 e successive modifiche ed integrazioni;

**VISTA** la legge regionale 12 giugno 2007, n. 21 “Struttura organizzativa e dirigenza del Consiglio regionale” e il successivo regolamento di organizzazione attuativo della stessa;

**VISTA** la legge 7 agosto 1990, n. 241 e successive modifiche ed integrazioni “Nuove norme in materia di procedimento amministrativo e di diritto di accesso ai documenti amministrativi”;

**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’art. 1, comma 6, lett. a), n. 14 e il comma 13 dello stesso art. 1;

**VISTO** l’art. 84 del decreto legislativo 1° agosto 2003, n. 259, recante “Codice delle comunicazioni elettroniche”;

**VISTE** la legge regione dell’Umbria 11 gennaio 2000 n.3 recante “norme in materia di comunicazione e di emittenza radiotelevisiva locale e istituzione del Comitato regionale per le comunicazioni” e la Deliberazione del Consiglio regionale 25 settembre 2000 n.18 recante “regolamento per il funzionamento e l’organizzazione e codice etico del Comitato regionale per le comunicazioni”;

**VISTA** la legge regionale 16 settembre 2011 n.8 “semplificazione amministrativa e normativa dell’ordinamento regionale e degli Enti locali territoriali”;

**VISTA** la Delibera dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni n. 173/07/CONS e successive modificazioni e integrazioni recante “Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti”(di seguito Regolamento);

**VISTA** la Delibera dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni n. 529/09/CONS recante “approvazione linee guida relative all’attribuzione delle deleghe ai corecom in materia di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche” ;

**VISTO** l’Accordo quadro sottoscritto il 4 dicembre 2008 tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, la Conferenza 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 comunicazioni di cui all’articolo 3 dell’Accordo quadro tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e il Comitato regionale per le comunicazioni Umbria, sottoscritta il 16 dicembre 2009;



---

**Comitato regionale per le comunicazioni**

**VISTA** la Delibera dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni n. 179/03/CSP "Approvazione della direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni ai sensi dell'art. 1, comma 6, lettera b), numero 2, della L. 31 luglio 1997, n. 249";

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

**VISTA** l'istanza e la documentazione alla medesima allegata pervenuta il 29 febbraio 2012 - prot.n.979- con la quale la XXXXXXXX XXXXXXXX XXX con sede legale in XXXXXXXX Via XXXXXXXX n.X ha chiesto l'intervento del Comitato regionale per le comunicazioni dell'Umbria (di seguito CORECOM) per la definizione della controversia in essere con l'operatore Vodafone-Omnitel;

**VISTA** la nota datata 06 marzo 2012 -prot.n.1099- con la quale il Responsabile del procedimento, verificata l'ammissibilità dell'istanza, ha comunicato alle parti l'avvio del procedimento istruttorio finalizzato alla definizione della deferita controversia;

**VISTI** i documenti e le note difensive dell'istante pervenute il 23 aprile 2012 prot.n.2057, prot.n.2069 e prot.n.2070;

**VISTA** la documentazione e la nota difensiva dell'operatore pervenute il 23 aprile 2012 n.2079;

**VISTO** il verbale dell'udienza di discussione tenutasi in data 25 settembre 2012;

**VISTE** le richieste istruttorie del responsabile del procedimento di cui alla nota del 04 febbraio 2013 -prot.n.941 con la quale le parti sono state invitate a produrre: "1)-l'istante : -copia dell'accordo quadro recante le sottoscrizioni delle parti;-copia del contratto recante le sottoscrizioni delle parti;-copia delle condizioni economiche riferite a detto contratto recanti le sottoscrizioni delle parti;-copia delle condizioni generali richiamate nel predetto contratto sottoscritto dalle parti; 2)- l'operatore Vodafone:-copia dell'accordo quadro recante le sottoscrizioni delle parti;-copia del contratto recante le sottoscrizioni delle parti;-copia delle condizioni economiche riferite a detto contratto recanti le sottoscrizioni delle parti;-copia delle condizioni generali richiamate nel predetto contratto sottoscritto dalle parti.";

**VISTE** le conseguenti produzioni delle parti ed in particolare i documenti e la nota dell'istante pervenuti il 27 febbraio 2013 -prot.n.1720- ed i documenti prodotti dall'operatore in data 06 marzo 2013 -prot.n.1924;

**VISTE** le richieste istruttorie del responsabile del procedimento di cui alle note del 03 maggio 2013 -prot.n.3424 e prot.n.3427 con le quali: si "INVITA VODAFONE A PRENDERE PUNTUALE POSIZIONE DIFENSIVA sulle seguenti questioni indicate dall'istante nell'allegato presentato unitamente all'UG : 1)-riguardo al "traffico dati estero" : -indicazione dettagliata della tariffa applicata specificando la



---

**Comitato regionale per le comunicazioni**

clausola contrattuale di riferimento; -elencare le SIM abilitate al traffico dati estero e la decorrenza delle rispettive abilitazioni; -elenco delle SIM non abilitate; -indicazione della soglia/e individuata/e per ciascuna sim abilitata; -autorizzazioni del cliente al superamento della soglia/e producendo copia della relativa documentazione.2)-riguardo al "traffico dati della sim XXXXXXXXXXXX" :-indicazione della tariffa applicata specificando la condizione contrattuale di riferimento.3)-riguardo al "traffico altri servizi" :-indicazione delle specifiche condizioni contrattuali che prevedono l'attivazione di ciascun servizio o la/e relativa/e richiesta/e di attivazione effettuata/e dall'istante nel corso del rapporto.B)-INVITA L'ISTANTE XXXXXXXX XXX a produrre in copia:-le fatture contestate indicate nell'allegato presentato unitamente all'UG; -l'elenco delle SIM di cui ha richiesto l'abilitazione "dati estero" con e-mail del 08 marzo 211 h.10:04 inviata da XXXXXXXXXXXX XXXXX agli indirizzi: XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX - XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX. Si INVITA VODAFONE riguardo al traffico dati nazionale a:-distinguere il traffico dati sim nazionale da quello estero; -individuare la tariffa applicata al traffico dati nazionale specificando la clausola contrattuale di riferimento; -elencare le SIM abilitate al traffico dati nazionale e la decorrenza delle rispettive abilitazioni; -elenco delle SIM non abilitate al traffico nazionale ; -indicazione della soglia/e individuata/e per ciascuna sim abilitata; -autorizzazioni del cliente al superamento della soglia/e producendo copia della relativa documentazione."

**VISTE** le conseguenti produzioni delle parti e precisamente la documentazione prodotta dall'istante in data 14 maggio 2013 prot.n.3726 e la nota dell'operatore pervenuta il 17 maggio 2013 prot.n.3796;

**VISTI** gli atti dei connessi procedimenti relativi alle due istanze di provvedimento temporaneo, contraddistinti come GU5 n.04/2012 e GU5 n.134/2013 quest'ultimo conclusosi con provvedimento temporaneo n.4 del 22 aprile 2013 con il quale si ordina all'operatore di "riattivare i codici imei collegati agli apparecchi cellulari consegnati alla XXXXXXXX XXXXXXXX XXX relativamente al contratto codice cliente n.XXXXXXXX";

**VISTI** gli atti relativi all'espletato tentativo di conciliazione (Ug n.1412/2011);

**VISTA** la relazione del responsabile del procedimento del 10 giugno 2013 e la proposta del Dirigente del Servizio;

**UDITA** la relazione del Consigliere Matteo Fortunati;

**CONSIDERATO**

quanto segue:

**1. OGGETTO DELLA CONTROVERSIA**

**1.1**-L'istante, con riferimento a molteplici utenze mobili "affari" a sé intestate relative al contratto codice cliente n.XXXXXXXX, ha espletato il tentativo obbligatorio di conciliazione, conclusosi con verbale di mancata conciliazione del 22 febbraio 2012 sulle seguenti questioni, richiedendo il rimborso di complessivi euro 44.759,62 (iva inclusa) e l'indennizzo di euro 4.500,00:

A)-Traffico dati anomalo: in particolare l'istante ha contestato l'addebito di complessivi euro 5.012,07 sui numeri XXXXXXXXXXXX – XXXXXXXXXXXX– XXXXXXXXXXXX in fattura



---

**Comitato regionale per le comunicazioni**

XXXXXXXXXX del 2011, l'addebito di complessivi euro 6.315,30 sui numeri XXXXXXXXXXXX – XXXXXXXXXXXX – XXXXXXXXXXXX in fattura XXXXXXXXXXXX del 2011, l'addebito di complessivi euro 20.476,61 sui numeri XXXXXXXXXXXX – XXXXXXXXXXXX – XXXXXXXXXXXX – XXXXXXXXXXXX - XXXXXXXXXXXX in fattura XXXXXXXXXXXX del 2011;

B)-Traffico dati non dovuto per blocco sim: in particolare l'istante ha contestato i seguenti addebiti per complessivi euro 2.000,60 sulle sim che non dovevano essere abilitate al traffico dati: € 102 nella fattura XXXXXXXXXXXX del 2011, € 1.511,80 nella fattura XXXXXXXXXXXX del 2011, € 386,80 nella fattura XXXXXXXXXXXX del 2011;

C)-Traffico dati su sim con pack per Iphone: in particolare l'istante ha contestato i seguenti addebiti sull'utenza XXXXXXXXXXXX, pari a complessivi euro 1.776,70: € 683,50 in fattura XXXXXXXXXXXX del 2011, € 520,20 in fattura XXXXXXXXXXXX del 2011, €561,80 in fattura XXXXXXXXXXXX del 2011, €11,20 in fattura XXXXXXXXXXXX del 2011;

D)-Traffico per altri servizi non dovuto: in particolare l'istante ha contestato gli addebiti per servizi non richiesti quali downloading, video, sms premium, community ecc.. presenti nella fattura XXXXXXXXXXXX del 2011 per € 485,32, nella fattura XXXXXXXXXXXX del 2011 per € 655,52, nella fattura XXXXXXXXXXXX del 2011 per €518,14, nella fattura XXXXXXXXXXXX del 2011 per € 59,42 . Per un totale di complessivi € 1.718,40.

Nell'istanza introduttiva del presente procedimento l'istante, rappresenta quanto segue: *“in virtù del rinvio dell'udienza del 2/2/2012 in cui l'avvocato della Vodafone non era a conoscenza della pratica e pertanto questa è stata rinviata al 22/2/2012, data in cui non si è raggiunto un accordo in quanto l'avvocato dell'operatore malgrado la comunicazione effettuata alla direzione Vodafone in cui si richiedeva la possibilità di un'intesa con il cliente, non ha ottenuto alcuna risposta, siamo a chiedere l'intervento Agcom al fine di raggiungere un accordo su quanto si contesta con documenti in allegato.”*

Sulla base di ciò l'istante richiede nei confronti dell'operatore *“oltre al rimborso di € 44.759,62 iva inclusa , l'importo di € 4.500 a titolo d'indennizzo”*.

Successivamente, con memoria difensiva (prot.n.2057) l'istante, sulla base di contestazioni ulteriori rispetto a quelle sottoposte al tentativo obbligatorio di conciliazione, ha richiesto: il rimborso per addebiti anomali di € 71.378,10, il pagamento della penale per ingresso nuovo profilo per complessivi €23.800, il pagamento della penale per servizi aggiuntivi per complessivi € 222.500, il pagamento della penale per fatturazione per complessivi € 175.500, il pagamento della penale per reportistica per complessivi € 534.000. E quindi in totale il pagamento di € 1.027.178,10.

**1.2-**L'operatore, in sintesi, rappresenta quanto segue: *“l'istanza presentata ..è infondata e come tale non meritevole di accoglimento. L'utente lamenta errata fatturazione rispetto alle condizioni*



---

**Comitato regionale per le comunicazioni**

*promesse in sede di sottoscrizione del contratto. Tale affermazione parzialmente vera se riferita al primissimo periodo viene in seguito smentita dalla circostanza che Vodafone ha posto rimedio alle iniziali discrepanze con tutta una serie di riaccrediti ed interventi commerciali tra l'altro ammessi dalla stessa controparte.. Ad oggi, malgrado la situazione risulti assolutamente normalizzata e riportata nei termini previsti dal contratto, l'utente, .. ha più volte sospeso i pagamenti... Ad oggi la situazione contabile tra le due aziende vede Vodafone creditrice di ben euro 143.643 ...(l'istante) ha esportato la maggior parte delle proprie utenze verso altro gestore con la naturale conseguenza dell'applicazione ..dei costi di disattivazione anticipata. Ovviamente un utente come.. titolare di 254 linee telefoniche, rappresenta una tale potenza economica.. che deve necessariamente sottostare alle regole che prevedono l'applicazione di tale voce di costo....In riscontro alle note GU14 depositate in data odierna dalla ricorrente si fa presente che le stesse attendono doglianze che riguardano il diritto civile .. estranee dalla competenza del Corecom ... nella denegata ipotesi codesto Corecom dovesse ritenersi competente ..si solleva l'inammissibilità delle stesse non essendo state oggetto di apposita conciliazione, dato che in fase conciliativa è stata affrontata la sola tematica della fatturazione non corrispondente al contratto sottoscritto..."*

Sulla base di detta rappresentazione l'operatore conferma la correttezza del proprio operato e chiede che sia dichiarata "infondata e/o inammissibile la procedura di definizione della controversia con condanna alle spese di procedura".

**2. RISULTANZE ISTRUTTORIE E VALUTAZIONI IN ORDINE AL CASO IN ESAME**

**2.1.-**In via preliminare, ai sensi dell'art.14, comma 1 del Regolamento vanno dichiarate improcedibili le seguenti domande formulate dall'istante nella memoria pervenuta il 23 aprile 2012 -prot.n. 2057- in quanto sulle medesime non è stato preventivamente esperito il tentativo obbligatorio di conciliazione: rimborso addebiti per traffico dati anomalo riferito alle fatture XXXXXXXXXXXX del 2011 e XXXXXXXXXXXX del 2011, rimborso addebiti per traffico dati su sim XXXXXXXXXXXX riferito alle fatture XXXXXXXXXXXX del 2011 e XXXXXXXXXXXX del 2011; rimborso addebiti per traffico dati sulle sim non abilitate per la somma eccedente l'originaria contestazione di complessivi euro 2.000,60, rimborso addebiti per traffico servizi non richiesti per la somma eccedente l'originaria contestazione di complessivi euro 1.718,40, rimborso delle penali addebitate per complessivi euro 1.080,83, pagamento delle penali per ingresso nuovo profilo, servizi aggiuntivi, fatturazione, reportistica.

**2.2.-**Nel merito in via generale va innanzitutto censurato il comportamento tenuto dall'operatore nel presente procedimento in quanto lo stesso non ha evaso la maggior parte delle richieste istruttorie formulate dal responsabile del procedimento.



---

**Comitato regionale per le comunicazioni**

In particolare l'operatore non ha evaso le puntuali richieste istruttorie di cui alle predette ultime note del 03 maggio 2013, limitandosi a presentare generiche note illustrative in ordine al "servizio soglia spesa dati"

Tale ingiustificata omissione ha una rilevanza probatoria, più precisamente costituisce un "argomento di prova" in favore della fondatezza delle domande avanzate dall'istante.

Come noto la giurisprudenza sia di legittimità che di merito sono consolidate nel ritenere che dal comportamento delle parti possano trarsi argomenti di prova (principio della valutazione della prova) e che, in materia di diritti disponibili, i fatti non contestati non hanno bisogno di prova (principio di non contestazione). Sul punto si vedano da ultimo Cassazione civile sez.I 19 novembre 2012 n.20235 – Tribunale di Roma 05 luglio 2012 – Tribunale di Catanzaro sez.II 18 gennaio 2011.

Tale "argomento probatorio" concorre con gli altri elementi di prova emergenti dalla documentazione in atti e precisamente:

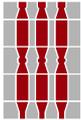
A)-Per quanto riguarda le prime due contestazioni (sopra riportate al punto 1.1 sub.A -traffico dati anomalo- e sub.B -Traffico dati non dovuto per blocco sim) dagli atti risulta che la società istante ha accettato la proposta contrattuale di Vodafone datata 10 dicembre 2010 (la copia recante sottoscrizione della parte istante è stata prodotta da entrambe le parti e dette copie non presentano tra loro difformità) nella quale, relativamente al traffico dati su sim si prevedono tariffe a volume e a tempo (piani Vodafone mobile broadband). Entrambi detti piani tariffari non prevedono incluso nel canone il traffico dati estero. Tale contratto non prevede soglie di consumo massimo "extra canone".

Stando a quanto illustrato in nota difensiva pervenuta in data 17 maggio 2013 (prot.n.3796) Vodafone ha individuato fino al 05 febbraio 2012 le seguenti tre soglie (iva esclusa) di consumo massimo mensile, al raggiungimento delle quali vi è il blocco del traffico dati effettuato dalla clientela: € 50 , € 150, € 500.

Dagli atti non risulta che l'istante abbia prescelto in un momento successivo, per tutte o alcune delle numero 254 sim oggetto del contratto, una delle predette soglie di consumo massimo mensile "extra canone", né risulta che abbia dichiarato di non volersi avvalere di dette soglie, né tanto meno che abbia prestato consenso al superamento della/e soglia/soglie prescelte.

Dagli risulta solo che, limitatamente al traffico dati estero, l'istante ha richiesto l'abilitazione di 29 sim, precisando che tutte le altre non dovevano essere abilitate.

Ciò risulta dalla corrispondenza intercorsa tra le parti e precisamente dalle seguenti e-mail non contestate dall'operatore: e-mail del 07 marzo 2011 ore 11:17 mittente XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX – destinatario XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX con la quale XXXXX XXXXXX, addetto all'Unità Major Account di Vodafone, segnala che sulla sim dati



---

**Comitato regionale per le comunicazioni**

XXX...XXX c'è un elevato traffico internet dalla Thailandia prossimo a euro 3.400 e chiede se si tratta di traffico autorizzato. A tale e-mail segue quella delle ore 12:12 con la quale sempre XXXXX XXXXXX chiede a XXXXXXXXXXX XXXXX *"l'elenco dei numeri dati per cui occorre procedere all'attivazione opzione per i dati in roaming"*. Con e-mail del 8 marzo 2011 ore 10:04 XXXXXXXXXXX XXXXX, per la società istante, fornisce a XXXXX XXXXXX e ad altri nominativi (XXXXX, XXXXXXX XXXXXXXXXXX, XXXXXXX XXXXXXXXXXX) elenco delle *"sim su cui attivare il pacchetto dati per estero"*, precisando agli stessi soggetti con e-mail dell'11 febbraio 2011 ore 9:30 *"che tutte le altre sim non indicate nel file devono avere il traffico internazionale disabilitato"*.

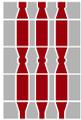
Rispetto a tale richiesta di disabilitazione, in atti, non v'è riscontro negativo da parte dall'operatore e, quindi, la società istante ha incolpevolmente fatto affidamento sulla disabilitazione del traffico dati estero per tutte le sim non comprese nell'elenco suddetto.

In realtà tale disabilitazione non è stata eseguita, dato che l'operatore in sua nota del 17 maggio 2013 in atti dichiara: *"in caso di richiesta blocco del traffico in roaming archiviare la richiesta in KO comunicando al cliente/Venditore che non esiste un blocco del servizio ma suggerire l'attivazione del servizio Soglia Spesa Dati."*

Da quanto sopra risulta evidente che Vodafone, nell'omettere di comunicare tempestivamente all'istante l'impossibilità di dare corso alla richiesta di disabilitazione/blocco dati estero in questione, ha violato il principio di buona fede di cui all'art. 1375 del codice civile, che, vista la natura professionale dell'operatore, deve essere interpretato con particolare rigore, anche tenendo conto che l'istante è una XXXXXXX XX XXXXXXX, non qualificabile come "consumatore" e, quindi, destinataria di una tutela più attenuata rispetto a quella riservata a detta categoria di utenti.

In tale contesto vanno ritenuti illegittimi gli addebiti per "traffico dati estero" effettuato successivamente al 11 febbraio 2011, sulle sim non comprese nell'elenco trasmesso dall'istante con e-mail del 8 marzo 2011 ore 10:04, nel quale sono indicati i seguenti numeri XXXXXXXXXXX – XX-XXXXXXXX – XXXXXXXXXXX – XXXXXXXXXXX – XXXXXXXXXXX – XXXXXXXXXXX – XXXXXX-XXXX – XXXXXXXXXXX – XX-XXXXXXXX-XXXXXXXX – XXXXXXXXXXX-XXXXXXXX – XXXXXXXXXXX – XXXXXXXXXXX – XXXXXXXXXXX-XXX – XXXXXXXXXXX – XXXXXXXXXXX – XXXXXXXXXXX – XXXXXXXXXXX – XXXXXXXXXXX – XXXXXXXXXXX .

Ne consegue che, limitatamente alle fatture contestate dall'istante (fattura XXXXXXXXXXX del 2011, fattura XXXXXXXXXXX del 2011, fattura XXXXXXXXXXX del 2011 -rispetto a tale ultima fattura l'istante ha erroneamente individuato il numero-), tutte riferite a periodi successivi al



---

**Comitato regionale per le comunicazioni**

11 febbraio 2011, l'operatore dovrà annullare quanto addebitato illegittimamente per "traffico dati estero" e ricalcolare il dovuto, rimborsando quanto indebitamente eventualmente pagato dall'istante, maggiorato degli interessi legali dalla domanda al saldo effettivo.

Per quanto riguarda il traffico dati nazionale "extra canone" e quello estero riferito alle sim sopra individuate, poiché, come sopra detto, agli atti non risultano soglie di consumo massimo mensili "extra canone" prescelte dall'istante, né risulta che lo stesso abbia dichiarato di non volersi avvalere di dette soglie, né tanto meno che abbia prestato consenso al superamento della/e soglia/soglie prescelte, deve farsi applicazione delle soglie previste dalla normativa di settore e precisamente le soglie stabilite dall'art.2, comma 6 della Delibera Agcom n.326/10/CONS entrata in vigore dal 20 agosto 2010 che sono, per le utenze affari, euro 150 oltre ad euro 50 per il traffico dati estero.

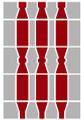
Rispetto a quanto contestato dall'istante sul punto, nella fattura XXXXXXXXXXXX del 2011 risulta un complessivo addebito di euro 4.962,07 per "traffico servizi dati rete mobile" extra canone riferito ai numeri XXXXXXXXXXXX – XXXXXXXXXXXX – XXXXXXXXXXXX, nella fattura XXXXXXXXXXXX del 2011 risulta un complessivo addebito di euro 6.315,30 per "traffico servizi dati rete mobile" extra canone riferito ai numeri XXXXXXXXXXXX – XXXXXXXXXXXX – XXXXXXXXXXXX, mentre nella fattura XXXXXXXXXXXX del 2011 non sono visibili gli addebiti calcolati a carico dei numeri XXXXXXXXXXXX – XXXXXXXXXXXX – XXXXXXXXXXXX – XXXXXXXXXXXX – XXXXXXXXXXXX in quanto l'istante ha prodotto solo le prime due pagine di detto documento contabile.

Ad ogni modo vanno considerati illegittimi tutti gli addebiti per "traffico servizi dati rete mobile" extra canone, annotati nelle tre fatture sopra indicate nella misura eccedente le soglie massime mensili di euro 150 per traffico dati nazionale e di euro 50 per traffico dati estero.

Tale ultima soglia va applicata solo per le sim abilitate al traffico estero e, cioè a quelle sim comprese nell'elenco trasmesso dall'istante con la predetta e-mail del 8 marzo 2011 ore 10:04.

Ne consegue che l'operatore è obbligato ad annullare quanto addebitato, con riferimento ai numeri ed alle tre fatture sopra indicate, oltre le soglie di euro 150 per traffico dati nazionale e di euro 50 per il traffico dati estero e a ricalcolare il dovuto, rimborsando quanto indebitamente eventualmente pagato dall'istante, maggiorato degli interessi legali dalla domanda al saldo effettivo.

B)-Per quanto riguarda la terza contestazione (sopra riportata al punto 1.1 sub.C- Traffico dati su sim con pack per Iphone) dagli atti risulta che l'istante ha attivato per il numero XXXXXXXXXXXX la "Opzione Vodafone Business Pack per Iphone", in particolare ciò risulta dalla fattura XXXXXXXXXXXX del 2011 e dalla fattura XXXXXXXXXXXX del 2011. Dagli atti, tuttavia, non risulta in cosa consista detta opzione, dato che l'operatore Vodafone ha totalmente non



---

**Comitato regionale per le comunicazioni**

evaso la richiesta istruttoria formulata dal responsabile del procedimento con nota del 03 maggio 2013.

Poiché il traffico contestato si riferisce a traffico dati, nel presente contesto documentale, devono applicarsi le soglie massime mensili di euro 150 per traffico nazionale e di euro 50 per traffico estero, con conseguente obbligo per l'operatore di annullare gli addebiti in eccesso riferiti al numero XXXXXXXXXXXX nelle fatture contestate (XXXXXXXXXX del 2011, fattura XXXXXXXXXXXX del 2011, fattura XXXXXXXXXXXX del 2011, fattura XXXXXXXXXXXX del 2011), ricalcolare il dovuto e rimborsare all'istante quanto indebitamente eventualmente pagato, maggiorato degli interessi legali dalla domanda al saldo effettivo.

C)-La quarta e ultima contestazione (sopra riportata al punto 1.1 sub.D-Traffico per altri servizi non dovuto) in sostanza consiste in un'eccezione di servizi accessori non richiesti.

In presenza di tale eccezione, in base all'ordinario criterio di riparto dell'onere probatorio, spettava all'operatore dare prova della richiesta di attivazione di detti servizi, ovvero dell'adesione ad un'offerta commerciale, come pure dell'avvenuta erogazione del servizio.

In atti non v'è documentazione in tal senso, in particolare il contratto 10 dicembre 2010 in atti nulla prevede in proposito e le fatturazioni contestate in atti di per sé non costituiscono prova della richiesta di attivazione, né dell'esistenza del credito, trattandosi di documenti unilateralmente predisposti dall'imprenditore (cfr. da ultimo Cass. Civile sez. VI 11 marzo 2011 n.5915).

Deve, quindi, necessariamente concludersi che l'operatore ha illegittimamente addebitato la somma di euro 485,32 per la causale "altri servizi Vodafone" nella fattura in atti XXXXXXXXXXXX del 2011, la somma di euro 655,52 per la causale "altri servizi Vodafone" nella fattura in atti XXXXXXXXXXXX del 2011. Dagli atti non risultano le somme che l'operatore ha addebitato con la causale "altri servizi Vodafone" nella fattura XXXXXXXXXXXX del 2011, dato che di tale documento contabile sono state prodotte solo le prime due pagine, né quelle addebitare sempre con tale causale nella fattura XXXXXXXXXXXX del 2011, in quanto non è stata prodotta copia di tale documento.

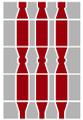
Ad ogni modo per le ragioni sopra esposte vanno considerati illegittimi tutti gli addebiti con causale "altri servizi Vodafone" presenti nelle quattro fatture sopra indicate, con conseguente obbligo per l'operatore di rimborsare all'istante quanto indebitamente eventualmente pagato, maggiorato degli interessi legali dalla domanda al saldo effettivo.

**2.3-**La domanda d'indennizzo formulata dall'istante è fondata nei limiti che seguono.

L'indebita fatturazione, di per sé, non costituisce fattispecie indennizzabile e nella specie non vi è prova che da ciò l'istante abbia subito un qualche documento.

Mentre è fattispecie indennizzabile l'attivazione di servizi non richiesti.





---

**Comitato regionale per le comunicazioni**

**2)-annullare gli importi addebitati** all'istante a titolo di "traffico servizi dati rete mobile" extra canone con riferimento ai numeri XXXXXXXXXXXX – XXXXXXXXXXXX – XXXXXXXXXXXX in fattura XXXXXXXXXXXX del 2011, con riferimento ai numeri XXXXXXXXXXXX – XXXXXXXXXXXX – XXXXXXXXXXXX in fattura XXXXXXXXXXXX del 2011, con riferimento ai suoi numeri XXXXXXXXXXXX – XXXXXXXXXXXX – XXXXXXXXXXXX – XXXXXXXXXXXX – XXXXXXXXXXXX – XXXXXXXXXXXX in fattura XXXXXXXXXXXX del 2011, nella misura eccedente la soglia massima mensile di euro 150 per traffico dati nazionale. Il tutto con obbligo di ricalcolare il dovuto, rimborsando quanto indebitamente eventualmente pagato dall'istante, maggiorato degli interessi legali dal 29 febbraio 2012 al saldo effettivo.

**3)-annullare gli importi addebitati** all'istante a titolo di "traffico servizi dati rete mobile" extra canone con riferimento al numero XXXXXXXXXXXX nelle fatture XXXXXXXXXXXX del 2011, XXXXXXXXXXXX del 2011 e XXXXXXXXXXXX del 2011, con riferimento al XXXXXXXXXXXX nella fattura XXXXXXXXXXXX del 2011, con riferimento al numero XXXXXXXXXXXX nella fattura XXXXXXXXXXXX del 2011 nella misura eccedente la soglia massima mensile di euro 50 per traffico dati estero. Il tutto con obbligo di ricalcolare il dovuto, rimborsando quanto indebitamente eventualmente pagato dall'istante, maggiorato degli interessi legali dal 29 febbraio 2012 al saldo effettivo;

**4)-annullare gli importi addebitati** all'istante con riferimento al numero XXXXXXXXXXXX nelle fatture XXXXXXXXXXXX del 2011, XXXXXXXXXXXX del 2011 e XXXXXXXXXXXX del 2011, nella misura eccedente le soglie massime mensili di euro 150 per traffico dati nazionale e di euro 50 per traffico dati estero. Il tutto con obbligo di ricalcolare il dovuto, rimborsando quanto indebitamente eventualmente pagato dall'istante, maggiorato degli interessi legali dal 29 febbraio 2012 al saldo effettivo;

**5)-annullare gli importi addebitati** all'istante nella fattura XXXXXXXXXXXX del 2011, nella fattura XXXXXXXXXXXX del 2011, nella fattura XXXXXXXXXXXX del 2011 e nella fattura XXXXXXXXXXXX del 2011 a titolo di "altri servizi Vodafone", con conseguente obbligo di rimborsare all'istante quanto indebitamente eventualmente pagato, maggiorato degli interessi legali dal 29 febbraio 2012 al saldo effettivo;

**6)-corrispondere** all'istante titolo d'indennizzo la somma di **euro 121** maggiorata degli interessi legali dal 29 febbraio 2012 al saldo effettivo;

**7)-corrispondere** all'istante la somma di **euro 100** a titolo di spese di procedura.

**Dichiara improcedibili** le seguenti domande formulate dall'istante nella memoria pervenuta il 23 aprile 2012 -prot.n. 2057: rimborso addebiti per traffico dati anomalo riferito alle fatture XXXXXXXXXXXX del 2011 e XXXXXXXXXXXX del 2011, rimborso addebiti per traffico dati su sim XXXXXXXXXXXX riferito alle fatture XXXXXXXXXXXX del 2011 e XXXXXXXXXXXX del 2011;



---

**Comitato regionale per le comunicazioni**

rimborso addebiti per traffico dati sulle sim non abilitate per la somma eccedente l'originaria contestazione di complessivi euro 2.000,60, rimborso addebiti per traffico servizi non richiesti per la somma eccedente l'originaria contestazione di complessivi euro 1.718,40, rimborso delle penali addebitate per complessivi euro 1.080,83, pagamento delle penali per ingresso nuovo profilo, servizi aggiuntivi, fatturazione, reportistica.

Salva la facoltà per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito, come previsto dall'art. 19, comma 5 del Regolamento.

L'operatore sopra indicato è tenuto ad effettuare i sopra indicati pagamenti a mezzo assegno circolare non trasferibile intestato all'istante e a comunicare a questo CO.RE.COM. l'avvenuto adempimento della presente deliberazione entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

In forza dell'art.19, 3° comma del Regolamento il presente provvedimento costituisce un ordine dell'Autorità ai sensi dell'art.98, comma 11 del D.Lgs.01 agosto 2003 n.259.

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

Ai sensi dell'articolo 119 del medesimo Codice il termine per ricorrere avverso il presente provvedimento è di 60 giorni dalla notifica dello stesso.

A cura dell'Ufficio la comunicazione alle parti del presente provvedimento.

IL PRESIDENTE (Mario Capanna)

IL CONSIGLIERE RELATORE

(Matteo Fortunati)

per attestazione di conformità a quanto deliberato

Il Dirigente

(Simonetta Silvestri)



**Regione Umbria**  
Consiglio Regionale



AUTORITÀ PER LE  
GARANZIE NELLE  
COMUNICAZIONI

---

**Comitato regionale per le comunicazioni**

Y:\GU14 FASE DECISORIA\DETERMINAZIONI E DELIBERE\DECISIONI 2013\Delibere\Versioni Pubblicazione\26 luglio 2013\Nuova cartella\Deliberazione  
n. 42 del 26 luglio 2013.odt