



Verbale n. 7

Adunanza del 4 aprile 2016

L'anno duemilasedici, il giorno quattro, del mese di aprile, alle ore undici, in Torino, presso la sede del Corecom, via Lascaris 10, nell'apposita sala delle adunanze, si è riunito il Comitato con l'intervento di Bruno GERACI, Presidente, Tiziana MAGLIONE, Vicepresidente, Ezio ERCOLE, Commissario, e con l'assistenza della Signora Maria Grazia Ferro nella funzione di Segretario verbalizzante.

### **Delibera n. 17 – 2016**

**Oggetto: Definizione della controversia GU14 – 35/2015 –XXX SRL / VODAFONE ITALIA S.p.A. (già VODAFONE OMNITEL B.V.)**

VISTA la legge 31 luglio 1997, n. 249 *Istituzione dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e norme sui sistemi delle telecomunicazioni e radiotelevisivo, in particolare l'art. 1, comma 6, lettera a), n. 14;*

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;*

VISTO il decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259, recante il *Codice delle comunicazioni elettroniche*, e in particolare l'art. 84;

VISTA la legge della Regione Piemonte 7 gennaio 2001, n. 1 e s.m.i., *Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni;*

VISTA la deliberazione di Comitato n. 4 del 13 aprile 2012, *Approvazione Regolamento interno e Codice etico del Corecom Piemonte;*

VISTA la deliberazione AGCOM n. 173/07/CONS e s.m.i., recante il *Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti* (di seguito, Regolamento);

VISTO l'Accordo quadro tra l'Autorità per le Garanzie nelle comunicazioni, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblies legislative delle Regioni e delle Province autonome, sottoscritto in data 4 dicembre 2008;

VISTA la Convenzione per l'esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni, sottoscritta tra l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, il Consiglio regionale del Piemonte e il Comitato regionale per le comunicazioni del Piemonte data in 17 settembre 2012, e in particolare l'art. 4, c. 1, lett. e);

VISTA la deliberazione AGCOM n. 179/03/CSP, all. A, *Direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni;*

VISTA la deliberazione AGCOM n. 276/13/CONS, *Approvazione delle linee guida relative alla attribuzione delle deleghe ai Corecom in materia di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche;*

VISTA la deliberazione AGCOM n. 73/11/CONS *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'art. 2, comma 12, lett. G) della legge 14 novembre 1995, n. 481;*

VISTA l'istanza presentata in data 27.01.2015, con cui la XXX SRL (di seguito XXX), in persona del legale rappresentante *pro tempore*, ha chiesto l'intervento del Comitato regionale per le comunicazioni del Piemonte (di seguito, Corecom) per la definizione della controversia in essere con VODAFONE ITALIA S.p.A., già VODAFONE OMNITEL B.V. (di seguito, VODAFONE) ai sensi degli artt. 14 e ss. del Regolamento;

VISTA la nota del 27.01.2015 con cui il Corecom, ha comunicato alle parti, ai sensi dell'art. 15 del Regolamento, l'avvio di procedimento istruttorio finalizzato alla definizione della predetta controversia, fissando i termini per lo scambio di memorie, repliche e documentazione;

VISTA la memoria dell'operatore;

VISTA la replica della ricorrente;

VISTA la nota con la quale le parti sono state convocate per l'udienza di discussione;

VISTI gli atti relativi all'espletato tentativo obbligatorio di conciliazione;

UDITE le parti nella predetta udienza;

VISTE la relazione e la proposta di decisione del Responsabile del procedimento;

UDITA la relazione del Vicepresidente dott. avv. Tiziana Maglione;

## CONSIDERATO

quanto segue:

### 1. Oggetto della controversia.

L'istante, nei propri scritti difensivi, rappresenta:

- che la chiavetta internet SIM dati n. XXX generava traffico all'estero per un importo superiore a 6.000 euro;
- che il traffico risultava generato dalla chiavetta in possesso dell'amministratore della società durante una trasferta in Burkina Faso;
- che la predetta chiavetta è stata bloccata da Vodafone e, al fine di sbloccarla, veniva richiesto telefonicamente di provvedere al versamento della somma di € 6.000;
- che il pagamento richiesto era effettuato per evitare il blocco della linea telefonica, ma la chiavetta non veniva sbloccata;

- che l'operatore, nonostante quanto stabilito dalla delibera Agcom n. 326/10/CONS, non aveva comunicato all'istante la soglia di superamento.

Sulla base di detta rappresentazione l'istante chiede:

- 1) il rimborso della somma di oltre € 6.000 pagata;
- 2) il ripristino della chiavetta Internet SIM dati n. XXX.

Nella memoria difensiva Vodafone rappresenta:

- che la ricorrente aderiva alla promozione "Vodafone Internet Ready" relativa al traffico dati Italia;
- che il traffico dati contestato risultava effettuato all'estero;
- che per l'utilizzo veniva applicata la tariffa standard a volume;
- che Vodafone comunicava tramite call center a parte istante la correttezza degli addebiti in fattura.

Sulla base di detta rappresentazione l'operatore, ritenendo eccessiva la richiesta di rimborso integrale dell'importo di € 6.000, *pro bono pacis*, si rendeva disponibile al rimborso della somma di € 2.000.

Nella memoria di replica del 04.03.2015 l'istante dichiarava di non accettare la proposta transattiva formulata dall'operatore.

## 2. Risultanze istruttorie e valutazioni in ordine al caso in esame

### A) Sul rito.

Preliminarmente si osserva che l'istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall'art. 14 del Regolamento .

Merita un cenno la domanda *sub* punto 2) relativa al ripristino della chiavetta Internet SIM dati n. XXX, domanda che è da intendersi superata già in data 05.02.2015 quando, a seguito di procedura d'urgenza introdotta dall'istante con il deposito presso il Corecom del formulario GU5, la SIM dati in questione è stata riattivata.

### B) Nel merito.

Nel merito la domanda dell'istante *sub* punto 1) risulta accoglibile per i motivi che seguono:

Dall'esame dell'istanza presentata dall' esponente e dall'istruttoria condotta emerge che la controversia attiene alla contestazione traffico dati in *roaming* internazionale per una Sim facente parte di un contratto c.d *Business* con piano tariffario "Internet Ready 3G".

La fattura oggetto di contestazione risulta dall'istruttoria della pratica essere la n. AE16767812 del 07.12.2014 recante un importo complessivo di €. 8.636,30 di cui €. 6.415,59 relativo al traffico dati non incluso nell'ordinario contributo bimestrale.

La questione oggetto di disamina rientra nel noto fenomeno del cosiddetto “bill shock”, ossia di addebiti particolarmente elevati a causa di consumi inconsapevoli da parte dell’utente

In tale ambito, anche alla luce delle indicazioni relative ai doveri di lealtà e correttezza nei rapporti contrattuali di cui all’articolo 1176, comma 2 del codice civile, si deve osservare che l’operatore nella esecuzione della prestazione avente ad oggetto la fornitura del servizio di trasmissione dati, ogni qualvolta si trovi a rilevare un addebito di somme al cliente particolarmente esorbitante, tale, cioè, da risultare incompatibile con ogni canone di tipicità sociale ed incompatibile finanche con le soglie di spesa proprie dell’utenza per esso più profittevole (quale quella business), è chiamato a tenere un comportamento leale; quindi, deve considerarsi tenuto ad adottare tutte le misure precauzionali che si rendano necessarie per la salvaguardia dell’interesse non solo proprio (nel caso di utilizzo del servizio per fini fraudolenti), ma anche della controparte, nei limiti in cui esse non comportino un apprezzabile sacrificio a proprio carico.

Sul tema, al fine di arginare detto fenomeno, si sono susseguiti rilevanti interventi normativi, sia in ambito comunitario (cf. il Regolamento CE n. 717/2007 del 27 giugno 2007 e il Regolamento CE n. 544/2009 del 18 giugno 2009) sia in ambito nazionale (cfr. la delibera n. 326/10/CONS). Quest’ultima è entrata in vigore il 20 agosto 2010, giorno successivo alla sua pubblicazione sulla Gazzetta Ufficiale, con operatività di alcune prescrizioni a far data dal 1 gennaio 2011, ed è pertanto interamente applicabile, *ratione temporis*, alla fattura controversa, essendo il traffico contestato relativo al periodo 03/10/2014-02/12/2014.

In particolare, in forza dell’art. 2 di detta delibera, gli operatori mobili sono tenuti, con riferimento a piani tariffari che prevedono un plafond di traffico dati tariffario a forfait (di tempo o di volume), a rendere disponibili gratuitamente sistemi di allerta efficaci che, al raggiungimento di una determinata soglia di consumo informino l’utente su: a) raggiungimento della soglia; b) traffico residuo disponibile; c) prossimo passaggio ad eventuale altra tariffa e del relativo prezzo al superamento del plafond.

Inoltre, 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.

Secondo il comma 4 del medesimo articolo, gli operatori mobili offrono gratuitamente anche agli utenti con piani tariffari a consumo la possibilità di predefinire una soglia massima di consumo mensile per traffico dati scelta dall’utente tra le diverse opzioni proposte dall’operatore.

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 ad euro 150 per utenze affari oltre ad un limite di 50 euro per il traffico dati nei 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, tornando ad esaminare il caso di specie, occorre verificare se la condotta tenuta da Vodafone possa definirsi rispettosa di tutto quanto sopra enunciato.

In particolare deve evidenziarsi che la condotta della società risulta censurabile sotto il profilo della mancata predisposizione di sistemi in grado di segnalare all’utente

l'effettuazione di traffico dati al di fuori della soglia prevista dall'opzione "Internet Ready 3G" attiva sul contratto e/o di addebiti elevati per traffico dati in *roaming* internazionale. La mancata adozione di misure di *alert* idonee ad evitare tali eventi viola i doveri sussistenti in capo ad un soggetto professionale quale è l'operatore.

In particolare, in ordine al superamento della soglia, trattandosi di un contratto che prevedeva la possibilità di fruire di una determinata quantità di traffico dati, ad un prezzo predefinito, l'operatore era tenuto a fornire all'utente, in costanza del rapporto, un adeguato idoneo preavviso circa l'imminente raggiungimento del limite prestabilito e una compiuta informativa sulla conseguente fatturazione aggiuntiva in caso di superamento del predetto limite.

La chiamata dell'Ufficio Gestione Credito Aziende Vodafone alla ricorrente per segnalare il raggiungimento per traffico extra-soglia in Burkina Faso di oltre € 6.000,00 e il contestuale avviso di sospensione dell'utenza in caso di mancato saldo immediato avvenuto in data 03.11.2014 non può certamente ritenersi idoneo in tal senso, quando erano peraltro decorsi 13 giorni dall'arrivo dell'utente nel paese extra-europeo.

Posto che dalla memoria depositata dall'operatore non si ricava alcuna informazione in ordine all'adozione di simili cautele, si deve quindi concludere che la XXX non sia stata messa nelle condizioni di poter monitorare il volume di traffico man mano che lo stesso veniva prodotto durante le connessioni, e la relativa spesa, senza contare il fatto che l'amministratore della società ricorrente ha dichiarato di aver sempre utilizzato il wi-fi durante la trasferta in Burkina Faso.

Si ritiene quindi di dover accogliere la richiesta dell'istante di vedere rimborsata la somma fatturata a titolo di traffico dati non inclusa nell'ordinario contributo bimestrale nella fattura n. AE16767812 del 07.12.2014.

Posto che nel caso di specie si tratta di un piano tariffario che prevede un plafond di volume di traffico dati a forfait, ai sensi dell'art. 2, comma1, della Delibera 326/10/CONS, la soglia al raggiungimento della quale deve essere trasmesso l'allert è individuata nel sito di Vodafone sulla pagina dedicata al "Servizio Soglia Spesa Dati" nella misura di €. 60,00 al mese. Pertanto si deve ritenere ancora dovuta da XXX la somma di € 120,00 a titolo di traffico dati extra-soglia all'estero come da delibera AGCOM n. 326/10/CONS.

Conseguentemente si ritiene pertanto l'operatore Vodafone tenuto al rimborso della somma di €. 6.295,59 oltre IVA, quale risultato della sottrazione dalla somma di € 6.415,59 portata dalla fattura n. AE16767812 del 07.12.2014 alla voce "Traffico non incluso" della somma di € 120,00, ancora dovuta dalla società istante, a titolo di traffico dati extra-soglia in paese extra-europeo.

### **C) Sulle spese del procedimento.**

Si ritiene equo liquidare, in favore dell'istante, a titolo di rimborso per le spese di procedura, l'importo complessivo di Euro 100,00 (cento/00) in considerazione del comportamento complessivo tenuto dalle parti nel corso del procedimento di conciliazione e nella fase di definizione della controversia.

Tutto ciò premesso,

il Comitato, all'unanimità,

## DELIBERA

in accoglimento dell'istanza presentata in data 27.01.2015 dalla XXX s.r.l., come rappresentata, con sede in XXX, per i motivi sopra indicati, l'operatore VODAFONE ITALIA S.p.a, in persona del legale rappresentante *pro-tempore*, corrente in XXX, è tenuto a:

**Rimborsare** la somma di €. 6.295,59 oltre IVA, in quanto addebiti fatturati a titolo di traffico dati extra soglia in paese extra-europeo;

**Corrispondere** all'istante, a mezzo assegno o bonifico bancario, a titolo di spese di procedura, la somma di € 100,00.

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

L'operatore è tenuto a comunicare a questo Corecom l'avvenuto adempimento della presente deliberazione entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

In forza dell'art. 19, comma 3 del Regolamento, il presente provvedimento costituisce un ordine dell'Autorità ai sensi dell'art. 98, comma 11 del D. Lgs. 1° agosto 2003, n. 259.

Ai sensi dell'art. 135, comma 1, lett. B), del Codice del processo amministrativo, approvato con D. Lgs. 2 luglio 2010, n. 104, il presente provvedimento può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio, in sede di giurisdizione esclusiva.

Ai sensi dell'art. 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 e la pubblicazione del presente atto.

Il Presidente  
Bruno Geraci

Il Commissario relatore  
Tiziana Maglione