

Servizio Comunicazione, Assistenza al Corecom e agli Istituti

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

DELIBERAZIONE N. 62 del 5 novembre 2018

OGGETTO N. 3	Definizione della controversia XXX contro Vodafone Italia XXX
---------------------	---------------------------------------------------------------

	Pres.	Ass.
Presidente: Marco Mazzoni	X	
Membro: Maria Mazzoli	X	
Membro: Stefania Severi	X	

Presidente: Marco Mazzoni

Estensore: Beatrice Cairoli

Il Verbalizzante: Monica Cappelli

Servizio Comunicazione, Assistenza al Corecom e agli Istituti

Definizione della controversia XXX contro Vodafone Italia XXX

(GU14 N. XXX/2018)

IL CORECOM DELLA REGIONE UMBRIA

nella riunione del 5 novembre 2018,

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 il decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259, recante “*Codice delle comunicazioni elettroniche*”;

VISTE la legge regionale 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 legge regionale 29 dicembre 2014, n. 28, recante “*Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (Co.Re.Com.). Ulteriori modificazioni alla legge regionale 11 gennaio 2000 n.3*”;

VISTA la deliberazione del Co.Re.Com. Dell’Umbria n. 7 dell’11 giugno 2015, concernente l’approvazione del “*Regolamento interno e codice etico del Comitato regionale per le comunicazioni (Co.Re.Com.)*”, di cui all’articolo 9 della l.r. n. 28/2015;

VISTO l’Accordo Quadro del 28 novembre 2017 tra l’Autorità, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome, di seguito denominato Accordo Quadro 2018, conforme al testo approvato dall’Autorità con delibera n. 395/17/CONS;

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, in vigore dal 1 gennaio 2018;

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.276/13/CONS recante “*Approvazione delle linee guida relative all’attribuzione delle deleghe ai Co.Re.Com in materia di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche*”;

VISTA la Delibera dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni n. 179/03/CSP recante “*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 recante “*Approvazione del regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori ed individuazione delle fattispecie di*

Servizio Comunicazione, Assistenza al Corecom e agli Istituti

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 del XX maggio 2018 (prot. n. XXX/18) con la quale la XXX, con sede inXXX, 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 Italia XXX;

VISTI gli atti del procedimento inerente l'espletato tentativo obbligatorio di conciliazione;

VISTI gli atti del presente procedimento;

VISTA la relazione del responsabile del procedimento;

UDITA la relazione del Consigliere Delegato;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante, in relazione alla numerazione di tipo "affari" XXX, nei propri scritti rappresenta, in sintesi, quanto segue:

- a) con fattura XXX l'operatore addebitava alla società l'importo di euro 1830,00 oltre iva per traffico estero;
- b) l'operatore non ha mai attivato in favore dell'istante alcun sistema di allerta né sono stati inviati sms con informazioni sui costi;
- c) non è stato applicato il blocco del traffico roaming e l'istante non ha mai inviato alcun sms di sblocco;
- d) la fattura è pervenuta priva di dettaglio per cui non è stato possibile verificare la correttezza degli importi.

In base a tali premesse, l'istante chiede lo storno di quanto addebitato a titolo di traffico estero, il ritiro della pratica di recupero crediti e le spese di procedura.

2. La posizione dell'operatore

L'operatore, nei propri scritti difensivi, rappresenta, in sintesi, quanto segue:

- a) l'istante ha correttamente ricevuto i messaggi di "Welcome roaming" e successivamente di "Alert";
- b) il piano tariffario del cliente prevede l'opzione Smart Passport mondo al costo di 30 euro al giorno solo nel caso di utilizzo;
- c) superate le soglie previsti dall'opzione, il cliente paga un gettone per avere nuove soglie fino ad un massimo di 4 gettoni al giorno;
- d) l'opzione prevede contatori e testi informativi come Welcome sms, superamento soglia dati 80%, superamento soglia dati del 100%;
- e) sulla numerazione in oggetto è attiva la soglia spesa dati.

In base a tali premesse, il gestore chiede il rigetto della domanda.

In replica alle deduzioni avversarie, l'istante rileva che l'operatore non ha dimostrato la correttezza degli importi fatturati né ha provato l'invio dei messaggi di "alert", pertanto insiste per l'accoglimento delle proprie domanda.

Servizio Comunicazione, Assistenza al Corecom e agli Istituti

3. Risultanze istruttorie e motivi della decisione

L'istante lamenta l'addebito di euro 1830,00 oltre a iva a titolo di traffico estero. Da quanto dichiarato dall'operatore, il piano tariffario dell'istante Zero red + prevedeva l'opzione Smart Password Mondo, la quale si attiva automaticamente solo nei giorni di effettivo utilizzo nei paesi "Extra Europa", ed include 100 minuti di chiamate ricevute, 100 minuti di chiamate effettuate e 50 MB di internet al costo giornaliero di 30 euro. Superate le soglie si paga nuovamente per avere un altro pacchetto, fino ad un massimo di 4 gettoni al giorno.

Dalla documentazione in atti non risulta che l'operatore abbia prontamente fornito all'istante indicazioni in merito al raggiungimento della soglia di consumo prevista dall'offerta, "Smart Passport Mondo", né in ordine alle diverse condizioni economiche applicate, motivo per il quale deve ritenersi che l'istante non sia stato informato del superamento del limite massimo dei 50 MB giornalieri previsti dall'opzione in questione. Quanto rilevato risulta non conforme a quanto disposto dall'articolo 2, comma 1, della delibera 326/10/CONS, in materia di misure di tutela degli utenti dei servizi di comunicazione mobili e personali, il quale testualmente recita che: "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" (AGCOM 143/16/CIR).

Inoltre nulla è stato provato in merito alla correttezza degli addebiti relativi al traffico prodotto dall'istante. Come è noto, a tale fine non rileva – in quanto priva di efficacia probatoria – la fattura emessa e quanto in essa indicato: è da ricordare, infatti, che secondo un orientamento giurisprudenziale ormai consolidato (ex pluribus, Cass. Civ., sez. III, 17 febbraio 2006) e fatto proprio dall'Autorità e dai Corecom delegati, l'emissione della bolletta non costituisce un negozio di accertamento, idoneo a rendere certa ed incontestabile l'entità 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.

Alla luce di quanto suddetto, l'utente ha diritto allo storno dell'importo pari ad euro 1830, oltre IVA, addebitato sulla fattura n. XXX del XXX.

Infine, per quanto riguarda le spese di procedura, tenuto conto che l'istante ha partecipato alla presente procedura con l'assistenza di un legale, appare equo liquidare, ai sensi dell'articolo 19, comma 6 del Regolamento, l'importo di euro 150,00.

Udita la relazione

DELIBERA

Servizio Comunicazione, Assistenza al Corecom e agli Istituti

in accoglimento dell'istanza presentata dalla XXX, con sede inXXX, per i motivi sopra indicati,

A) l'operatore Vodafone Italia XXX, in persona del legale rappresentante pro-tempore, è tenuto a:

- **stornare** all'istante la somma di euro 1830,00 oltre IVA addebitata sulla fattura n.XXX del XXX e regolarizzare la posizione amministrativa e contabile dell'istante;
- **versare** all'istante la somma di euro 150 (centocinquanta) a titolo di spese di procedura.

E' fatta 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 sopraindicato è tenuto ad effettuare i suddetti pagamenti e a comunicare a questo CO.RE.COM l'avvenuto adempimento della presente deliberazione entro il termine di sessanta giorni dalla notifica della medesima.

Il presente provvedimento costituisce un ordine dell'Autorità ai sensi e per gli effetti dell'articolo 98, comma 11, del D.Lgs. 1 agosto 2003, n. 259.

Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio, in sede di giurisdizione esclusiva, entro sessanta giorni dalla notifica dello medesimo.

La presente delibera è notificata alle parti e pubblicata sui siti *web* del CO.RE.COM e dell'Autorità (www.agcom.it).

IL PRESIDENTE

IL RELATORE

per attestazione di conformità a quanto deliberato

Il Dirigente

(Avv. Rosalba Iannucci)