AUTORITÀ PER LE GARANZIE NELLE COMUNICAZIONI
AGCOM

DELIBERA 294/2023/CRL/UD del 16/6/2023
M. Sxxx / VODAFONE ITALIA SPA (HO.MOBILE - TELETU)
(GU14/288186/2020)

Il Corecom Lazio

NELLA riunione del **16/6/2023**;

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*";

VISTO il decreto legislativo 1° agosto 2003, n. 259, recante "*Codice delle comunicazioni elettroniche*";

VISTA la delibera n. 73/11/CONS, del 16 febbraio 2011, recante "*Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori*", di seguito denominato *Regolamento sugli indennizzi*, come modificata da ultimo dalla delibera n. 347/18/CONS;

VISTA la delibera n. 203/18/CONS, del 24 aprile 2018, recante "*Approvazione del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche*", come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 353/19/CONS;

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 Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome, sottoscritto in data 28 novembre 2017, approvato con delibera 395/17/CONS;

VISTA la Convenzione per il conferimento e l'esercizio della delega di funzioni ai comitati regionali per le comunicazioni sottoscritta tra l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e il Comitato regionale per le comunicazioni del Lazio il 5 marzo 2018;

VISTA la legge della Regione Lazio 28 ottobre 2016, n. 13, istitutiva e disciplinante l'organizzazione ed il funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (Co.re.com);

VISTA la delibera n. 347/18/CONS, del 18 luglio 2018, recante "Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori", di seguito "Regolamento Indennizzi";

VISTA l'istanza di M. Sxxx del 05/06/2020 acquisita con protocollo n. 0241658 del 05/06/2020;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante, cliente Vodafone, a seguito dell'esito negativo del tentativo obbligatorio di conciliazione intervenuto in data 25 maggio 2020, con istanza UG14 del 6 giugno 2020, ha richiesto l'intervento in sede di definizione del Corecom Lazio, rappresentando di avere ricevuto, a fine dicembre 2018, una fattura da parte del proprio operatore dell'importo di € 959,14, di cui € 851,34 per traffico fuori campo di 42 MB, consumato su nave nel periodo dal 19 al 24 novembre 2018. Immediatamente contattava il call center Vodafone per avere spiegazioni, bloccando ovviamente l'addebito bancario per non pagare l'importo ritenuto ingiusto e versando solo la somma di € 119,55 per la parte non imputabile al traffico anomalo. In seguito inviava anche reclami scritti al riguardo, ma senza ottenere riscontro. Il 24 febbraio 2019 Vodafone, senza alcun preavviso e con contestazione in corso, sospendeva il servizio di telefonia fisso e mobile. Tali servizi venivano riattivati solo in data 4 marzo 2019 a seguito dell'intervento del Corecom. Sulla base di tali premesse, l'istante ha richiesto lo storno della fattura contestata, un indennizzo per nr. 9 giorni di sospensione del servizio voce e dati in riferimento all'utenza nr. 06229xxx e per nr. 9 giorni di sospensione dell'utenza mobile nr 34707xxx, per complessivi €180,00, e un indennizzo di €300,00 per la mancata risposta ai reclami telefonici e al reclamo scritto del 22/01/2019, oltre alle spese di procedura.

2. La posizione dell'operatore

L'operatore Vodafone, nella memoria difensiva, ha contestato le pretese dell'utente, in quanto nessuna anomalia è stata riscontrata nell'erogazione del servizio a favore del Sig. Segna. Nello specifico, precisava la correttezza della fattura contestata, in quanto contenente l'addebito di costi previsti contrattualmente per l'utilizzo di 42 MB di servizio dati all'estero, pari ad euro 842,34. Evidenziava, inoltre, la legittimità dei costi afferenti al roaming marittimo, stante la preventiva comunicazione al cliente tramite sms dell'importo di spesa in caso di connessione. In merito, poi, alla lamentata sospensione amministrativa, che dai sistemi interni della società risulta essere stata effettuata dal 25.2.2019 al 28.2.2019, rappresentava che l'istante era stato correttamente informato degli insoluti presenti tramite sms nonché posta elettronica. Nel merito, eccepiva, in base a quanto stabilito dalla Delibera 353/2019/CONS, articolo 20, comma 4, l'inammissibilità di ogni richiesta risarcitoria del danno, espressamente esclusa dalla normativa Agcom, e delle richieste avanzate a titolo di indennizzo, storno e rimborso. L'operatore ha, quindi, concluso per il rigetto delle domande ex adverso avanzate in quanto infondate in fatto ed in diritto. In via subordinata, ha richiesto che, in ipotesi di accertamento di responsabilità, con conseguente condanna al pagamento di eventuale

indennizzo, la somma oggetto di delibera venga stornata dall'importo totale insoluto, pari all'importo di euro 960,77.

3. Motivazione della decisione

Preliminarmente, si osserva che l'istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall'art. 14 del Regolamento ed è pertanto proponibile. Sulla domanda di storno della fattura contestata si osserva quanto segue. La domanda dell'istante è fondata. In materia di definizioni di controversie relative al cd. "bill shock", ossia di addebiti molto onerosi per consumi inconsapevoli da parte dell'utente (nel caso di specie per traffico internet in roaming internazionale), si sono susseguiti rilevanti interventi norma-tivi, sia in ambito comunitario (cfr. 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 deli-bera n. Agcom n° 126/07/CONS e la delibera Agcom n° n. 326/10/CONS). Al riguardo si rammenta che l'art. 2 della Delibera 326/10/CONS (Sistemi di allerta e limiti di spesa per il traffico dati sulle reti di telefonia mobile) prevede in particolare 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 op-zioni 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. 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. La connessione dati è riattivata nel più breve tempo possibile dopo che l'utente ha fornito, mediante una modalità semplice, il proprio consenso espresso, che non può, quindi, esse-re tacito o presunto". Anche a prescindere dal citato obbligo normativo, il principio di buona fede nell'esecuzione del contratto impone a ciascuna delle parti di agire in modo da preservare gli interessi dell'altra a prescindere tanto da specifici obblighi contrattuali, quanto dal dovere extracontrattuale del neminem laedere, trovando tale impegno solidaristico il suo limite precipuo unicamente nell'interesse proprio del soggetto, tenuto, pertanto, al compimento di tutti gli atti giuridici e/o materiali che si rendano necessari alla salvaguardia dell'interesse della controparte nella misura in cui essi non comportino un apprezzabile sacrificio a suo carico (Cass., sent. n. 5240/2004, Cass., sent. n. 14605/2004). Tale principio di buona fede mette capo, quindi, ad un criterio di reciprocità che costituisce specificazione degli "inderogabili doveri di solidarietà sociale" tutelati dall'articolo 2 della Costituzione: e la sua rilevanza si esplica nell'imporre, a ciascuna delle parti del rapporto obbligatorio, il dovere di agire in modo da preservare gli interessi dell'altra, a prescindere dall'esistenza di specifici obblighi contrattuali o di quanto espressamente stabilito da singole norme di legge (Cass., sent. n. 18947/2005). Venendo al caso di specie, occorre rilevare come non risulti in atti - a

dispetto di quanto eccepito nella propria memoria difensiva - alcun sms da parte dell'operatore che abbia informato il cliente in merito all'imminente superamento della soglia di traffico contrattuale e del prossimo passaggio ad altra tariffa e del relativo prezzo. In ogni caso, il suddetto principio di buona fede contrattuale avrebbe dovuto imporre all'operatore ogni misura necessaria ad evitare l'imposizione a carico del cliente di costi nettamente superiori a quelli solitamente sostenuti dal cliente. In ragione di ciò, appare del tutto legittima la domanda di storno della fattura AI22772306 del 13.12.2018. Sulla richiesta di indennizzo per sospensione amministrativa del servizio voce e del servizio dati si osserva quanto segue. Anche la domanda di indennizzo relativa alla sospensione amministrativa del servizio voce e dati è fondata. Ai sensi dell'articolo 4, comma 2, della delibera Agcom n. 664/06/CONS, l'utente che presenti formale reclamo all'operatore, contestando l'addebito di taluni importi, può sospenderne il pagamento fino alla definizione della procedura di reclami, fermo restando l'obbligo di pagare gli importi non oggetto di contestazione. In tal senso, la condotta dell'utente è stata pienamente conforme al citato disposto normativo, in quanto il sig. Segna ha presentato reclamo avverso l'addebito dei costi legati al traffico roaming, provvedendo a pagare gli importi non oggetto di contestazione, come risulta dal bollettino di pagamento in atti. Di contro, l'operatore ha provveduto alla sospensione dei servizi voce e dati, contravvenendo a quanto disposto dall'art. 5 della delibera 353/19/CONS, che non consente la sospensione del servizio per il mancato pagamento da parte dell'utente, se il mancato pagamento riguarda addebiti oggetto di contestazione, come nel caso di specie. Risulta dunque legittima la richiesta di indennizzo per illegittima sospensione del servizio voce e dati ai sensi dell'art. 5 della delibera 347/18/CONS, che prevede un indennizzo per ciascun servizio non accessorio, pari a euro 7,50 per ogni giorno di sospensione. Si precisa che il periodo di sospensione è quello indicato dall'istante, ossia dal 24 febbraio al 4 marzo 2019, e non quello indicato dall'operatore (dal 25.02.2019 al 28.02.2019), dal momento che quest'ultimo – unico soggetto in grado di fornire la prova della durata della sospensione – non è stato in grado di documentare in alcun modo l'effettivo periodo di sospensione. In virtù dei nove giorni di sospensione del servizio voce e dati in riferimento all'utenza nr. 06229xxxx e del medesimo periodo di sospensione dell'utenza mobile nr 3470 – l'indennizzo è pertanto pari a complessivi € 135,00. Sulla richiesta di indennizzo per mancata risposta ai reclami si osserva quanto segue. La richiesta dell'istante di un indennizzo per mancata risposta ai reclami è fonda-ta. In atti, risulta infatti un reclamo inoltrato in data 22.01.2019 a mezzo raccomandata. Di contro, non è stata prodotta dall'operatore alcuna risposta al suddetto reclamo. Deve quindi trovare applicazione l'art. 12 del Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche (Allegato A alla delibera n. 347/18/CONS) che prevede un indennizzo per il cliente pari a euro 2,50 per ogni giorno di ritardo, fino a un massimo di euro 300. Nel caso di specie, non essendovi stata risposta alcuna da parte dell'operatore, l'indennizzo dovrà essere liquidato nella misura massima di euro 300,00, essendo il calcolo pro die superiore al predetto tetto regolamentare. Infine, con riguardo all'istanza relativa al rimborso delle spese della procedura, alla luce delle Linee Guida di cui alla delibera 276/13/CONS, appare

congruo ed equo liquidare in favore dell'istante la somma di € 50,00, importo che, visto l'esito della fase di definizione, va posto ad esclusivo carico di Vodafone Italia S.p.A.

Per tutto quanto sopra esposto,

IL CORECOM LAZIO

vista la relazione del Responsabile del procedimento;

DELIBERA

Articolo 1

1. Di accogliere parzialmente l'istanza del sig. S. Mxxx nei confronti dell'operatore Vodafone Italia S.p.A, che pertanto è tenuto allo storno integrale della fattura AI22772306 del 13.12.2018, a corrispondere all'utente un indennizzo di € 135,00 per l'illegittima sospensione del servizio fisso e mobile, un indennizzo di € 300,00 per la mancata risposta al reclamo del 22.01.2019 ed al rimborso delle spese di procedura, nella misura di € 50,00.

2. 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.

3. È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito.

Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente Deliberazione è notificata alle parti e pubblicata sui siti web del Corecom e dell'Autorità (www.agcom.it), raggiungibile anche da link del sito di questo Corecom.

Roma, **16/6/2023** **f.to**

Il Dirigente

Dott. Roberto Rizzi

Il Presidente

Avv. Maria Cristina Cafini