

DELIBERA n° 17 / 2018

Definizione della controversia

XXX / VODAFONE ITALIA S.p.A.

GU14/44/2016

Il Comitato Regionale per le Comunicazioni della Sicilia

nella seduta del 4 maggio 2018

- VISTA** la legge 14 novembre 1995, n. 481, recante “*Norme per la concorrenza e la regolazione dei servizi di pubblica utilità. Istituzione dell’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 legge regionale 26 marzo 2002 n. 2, successivamente modificata ed integrata, ed in particolare l’art. 101 che ha istituito il “*Comitato Regionale per le Comunicazioni della Regione Siciliana*” (Co.Re.Com.);
- VISTO** l’accordo quadro del 28 Novembre 2017 tra l’*Autorità per le Garanzie nella Comunicazione*, la *Conferenza delle Regioni e delle Province Autonome* e la *Conferenza dei Presidenti delle Assemblee Legislative delle Regioni e delle Province Autonome*;
- VISTO** l’art. 5 lettera e) della Convenzione tra l’*AGCOM* e il *Co.Re.Com. Sicilia* per l’esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni, in vigore dal 1 Gennaio 2018, con la quale, ai sensi dell’art. 22 comma 1 del “*Regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti*” allegato A della Delibera n. 173/07/CONS del 19 aprile 2007 (di seguito “*Regolamento*”), *l’Autorità ha delegato il Co.Re.Com. Sicilia alla definizione delle controversie* di cui all’art. 2 del “*Regolamento*”;
- VISTO** il “*Regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti*”, approvato con delibera n. 173/07/CONS del 19 aprile 2007, e successive modificazioni;

VISTO il “Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori”, adottato con delibera n. 73/11/CONS del 16 febbraio 2011;

VISTA l’istanza di definizione della XXX acquisita il 18 febbraio 2016 al n. prot. 7932;

VISTI gli atti del procedimento e la documentazione acquisita nel corso dell’istruttoria e verificata la regolarità;

CONSIDERATA la posizione dell’istante:

L’XXX, intestataria del contratto n. 7.13973XX, contesta la fattura AE0895434XX del 26/06/2014 emessa dalla *Vodafone Italia S.p.A.*, in relazione agli importi riconducibili a traffico dati generato all’estero (Tunisia) per circa euro 7.000,00.

L’istante riferisce che, malgrado le contestazioni, sia scritte che verbali, circa la correttezza della fatturazione, non ha ricevuto, da parte dell’operatore, alcuna risposta. L’istante lamenta inoltre il blocco di tutte le linee per un totale di circa 20 giorni senza ricevere preavviso e l’addebito di costi per recesso anticipato a seguito di disattivazione di alcune linee.

In base a tali premesse, chiede:

- 1) Lo storno dalla fattura AE0895434XX del 26/06/2014 degli importi riconducibili a traffico dati generato in roaming;
- 2) L’indennizzo di euro 15,00 pro die per ogni giorno di mancata fruizione del servizio sospeso senza preventiva comunicazione;
- 3) Lo storno dalla fattura AE0895434XX del 26/06/2014 e AF060342XX del 28/04/2015 delle spese relative a “Corrispettivo per recesso anticipato” e “Corrispettivo per disattivazioni anticipate”.
- 4) €. 10,00 per ciascuna linea per errata fatturazione dalla data della fatturazione al giorno di effettivo passaggio a Telecom Italia S.p.A. o fino al giorno del tentativo obbligatorio di conciliazione.
- 5) L’indennizzo di euro 2,00 pro die per mancata risposta ai vari reclami, sia verbali che scritti.

CONSIDERATA la posizione dell’operatore:

La *Vodafone Italia S.p.A.* (di seguito *Vodafone*) nella propria memoria difensiva asserisce la correttezza del proprio operato gestionale nell’erogazione dei servizi a favore dell’utente e l’evidente fruizione degli stessi da parte dell’utente così come

da fattura n. AE089534XX che allega, dalla quale si evince che l'utenza 339599XXXX ha effettuato traffico dati a volume estero per euro 6.798,07.

La *Vodafone* rileva che non risultano attivate da parte dell'istante opzioni ad hoc, né promozioni o tariffe idonee per la fruizione del servizio in Paesi extra UE, quale la Tunisia, e che l'utente si è limitato ad utilizzare il servizio sulla base del proprio piano tariffario che non prevedeva opzioni agevolate per il traffico dati in Tunisia.

La *Vodafone* pone in rilievo che l'eventuale sospensione/disattivazione dei servizi è stata conseguenza del mancato integrale pagamento della fattura in argomento e delle altre fatture emesse successivamente contenenti regolare traffico telefonico effettuato entro il territorio nazionale.

Vodafone rileva inoltre di non avere ricevuto alcuna contestazione o reclamo scritto da parte dell'utente che risulta disattivo e con un debito di euro 12.876,11.

CONSIDERATA la motivazione della decisione:

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria le richieste formulate dalla parte istante possono essere parzialmente accolte, per la seguente motivazione.

In relazione alla richiesta dell'istante di cui al punto 1) *storno dalla fattura AE0895434XX del 26/06/2014 degli importi riconducibili a traffico dati generato in roaming*, preliminarmente si deve evidenziare che l'art. 2 della delibera AGCOM 326/10/CONS prevede, tra l'altro, che gli operatori mobili applichino automaticamente, a decorrere dal 1 gennaio 2011, un limite massimo di consumo di 50,00 euro per traffico dati nei paesi esteri diversi da quelli dell'Unione Europea, e che raggiunto il quale, gli operatori pongano in essere modalità facilmente comprensibili e riscontrabili per la notifica del messaggio di allerta oltre a rendere disponibili gratuitamente sistemi di immediata comprensione e facilità di utilizzo per il controllo in tempo reale della spesa.

Dalla memoria depositata dall'operatore, non si ricava alcuna informazione in ordine all'adozione di simili cautele, si deve quindi dedurre che l'istante non sia stato messo nelle condizioni di potere monitorare il volume di traffico man mano che lo stesso veniva prodotto durante le connessioni e la relativa spesa.

L'operatore si è limitato ad asserire la correttezza del proprio operato gestionale nell'erogazione dei servizi quando avrebbe dovuto dimostrare di aver adottato tutte le misure necessarie al controllo del traffico, sotto un duplice profilo: quello della protezione della rete e quello di avviso all'utente in caso di traffico anomalo, anche

con l'attivazione di sistemi di blocco del servizio.

In mancanza di tali riscontri probatori da parte dell'operatore, la pretesa creditoria deve ritenersi non giustificata, con conseguente diritto dell'utente allo storno di tutti gli importi fatturati per traffico dati all'estero.

Con riferimento alla generica richiesta di cui al punto 2) *indennizzo di euro 15,00 pro die per ogni giorno di mancata fruizione del servizio sospeso senza preventiva comunicazione*, premesso che, ai sensi dell'articolo 4, comma 2, della delibera Agcom n. 664/06/CONS, l'utente, al fine di non incorrere nella sospensione del servizio, avrebbe dovuto pagare parzialmente le fatture, saldando gli importi non contestati, sebbene considerata illegittima la sospensione del servizio, nella considerazione che la stessa risulta non essere stata preceduta da apposita comunicazione scritta al cliente, con adeguato termine di preavviso, così come previsto dall'articolo 5 della delibera Agcom n. 173/07/CONS, la richiesta non potrà essere accolta in quanto dalla documentazione acquisita agli atti, non è stato possibile ricavare l'esatto periodo di sospensione del servizio ai fini della eventuale quantificazione dell'indennizzo.

Con riferimento alla richiesta dell'istante di cui al punto 3) *storno dalla fattura AE0895434XX del 26/06/2014 e AF060342XX del 28/04/2015 delle spese relative a "Corrispettivo per recesso anticipato" e "Corrispettivo per disattivazioni anticipate"*, preliminarmente si ribadisce che la sospensione amministrativa dell'utenza deve essere preceduta dal preavviso di sospensione previsto dall'articolo 5 della delibera Agcom n. 173/07/CONS, nel caso di specie, non c'è prova che l'operatore abbia inviato detta comunicazione, pertanto la sospensione deve considerarsi illegittima, e deve conseguentemente riconoscersi il diritto dell'utente allo storno degli importi relativi alle voci di spesa "Corrispettivo per recesso anticipato" e "Corrispettivo per Disattivazioni Anticipate".

Con riferimento alla richiesta dell'utente di cui al punto 4) *euro 10,00 per ciascuna linea per errata fatturazione dalla data della fatturazione al giorno di effettivo passaggio a Telecom Italia S.p.A. o fino al giorno del tentativo obbligatorio di conciliazione*, si rappresenta che, in assenza di documentazione a sostegno, l'istanza risultando estremamente generica non consente di procedere ad alcuna verifica pertanto non potrà essere accolta.

Tanto meno risulta accoglibile la richiesta dell'utente di cui al punto 5) *indennizzo*

di euro 2,00 pro die per mancata risposta ai vari reclami, sia verbali che scritti, in quanto dalla documentazione acquisita agli atti non risulta alcun tracciamento, scritto o verbale, di contestazione e/o reclamo da parte dell'istante e pertanto non sussistono gli estremi per il riconoscimento dell'indennizzo per mancata risposta al reclamo.

Infine, si ritiene equo riconoscere, ai sensi dell'articolo 19, comma 6, del Regolamento, la somma di euro 150,00 (centocinquanta/00), a titolo di spese di procedura.

Per i motivi riportati in premessa, che qui si confermano integralmente, acquisito il parere preventivo di regolarità amministrativa del presente atto espresso dal *Dirigente della Segreteria CORECOM, arch. Francesco Di Chiara*, il Comitato all'unanimità dei presenti

DELIBERA

1. di accogliere parzialmente l'istanza dell'XXX nei confronti della società Vodafone Italia S.p.A.
2. che La Vodafone Italia S.p.A., oltre a corrispondere euro 150,00 (centocinquanta/00) per spese di procedura, è tenuta ad effettuare, in favore dell'istante, i seguenti storni:

dalla fattura: AE0895434XX del 26/06/2014:

- euro 6.798,07 oltre IVA per traffico dati a volume estero.
- euro 165,97 oltre IVA per recesso anticipato.

dalla fattura AF060342XX del 28/04/2015

- euro 82,64 oltre IVA per disattivazione anticipata.

Ai sensi dell'art. 19 comma 3, del "*Regolamento*" il presente provvedimento costituisce un ordine dell'*Autorità* ai sensi e per gli effetti dell'articolo 98, comma 11, del decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259.

La società *Vodafone Italia S.p.A.* è tenuta, inoltre, a comunicare a questo CORECOM l'avvenuto adempimento alla presente delibera entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

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

"Regolamento".

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

La presente delibera è notificata alle parti e pubblicata sul sito *web* del *Co.Re.Com. Sicilia* e dell'*AGCOM*.

Palermo, 4 maggio 2018

IL PRESIDENTE

Prof.ssa Maria Annunziata Astone
(f.to)

I COMPONENTI

Avv. Alessandro **AGUECI**
(f.to)

Avv. Giuseppe **DI STEFANO**
(f.to)

Dott. Alfredo **RIZZO**
(f.to)

Dott. Antonio **VECCE**
(f.to)

Per attestazione di conformità a quanto deliberato
Il Dirigente della *Segreteria Co.Re.Com.*
arch. Francesco Di Chiara
(f.to)