

DELIBERA 481/2023/CRL/UD del 22/12/2023
Dxxx Bxxx E. / VODAFONE ITALIA SPA (HO.MOBILE - TELETU)
(GU14/187045/2019)

Il Corecom Lazio

NELLA riunione del 22/12/2023;

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 **Dxxx Bxxx E.** del 10/10/2019 acquisita con protocollo n. 0431212 del 10/10/2019;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

La **Dxxx Bxxx E.** lamenta, con riferimento all'utenza mobile n. 347.81xxx, a sé intestata, di aver subito da parte di Vodafone Italia S.p.a. (Ho.Mobile - TeleTu), nel prosieguo Vodafone, l'addebito di € 750,00, a titolo di corrispettivo per traffico extra soglia, asseritamente effettuato in assenza di alert. Formula, quindi, istanza di definizione nei confronti dell'operatore al fine di ottenere il rimborso di tale importo, perché considerato non conforme a quanto contrattualmente pattuito e, quindi, non dovuto. A supporto delle proprie argomentazioni, deposita la fattura n. AH17222415 del 27.09.2017.

2. La posizione dell'operatore

Vodafone ha impugnato e contestato quanto rappresentato dalla ditta istante, asserendo la propria correttezza gestionale, chiedendo il rigetto integrale delle avverse richieste, perché prive di supporto probatorio, nonché infondate in fatto e in diritto. L'operatore eccepisce la regolarità dell'addebito contestato in questa sede, evidenziando che non sono stati riscontrati errori o anomalie di fatturazione con riferimento alla linea mobile n. 347.8116639. In particolare, rileva che l'importo di € 854,00 è riferibile all'opzione “smart passport” “inclusa nel piano tariffario che si attiva al solo utilizzo all'estero della SIM. Parte istante, risulta infatti aver effettuato un viaggio all'estero con utilizzo dei servizi Vodafone determinando, perciò, i costi così come descritti. La ditta, peraltro, è stata altresì informata dei costi che avrebbe sostenuto in caso di utilizzo tramite invio di sms”. Aggiunge, infine, di aver riscontrato correttamente parte istante in proposito. A supporto delle proprie argomentazioni, deposita la fattura n. AH17222415 e la lettera di riscontro al reclamo, datata 30.03.2018 indirizzata a Federconsumatori.

3. Motivazione della decisione

Preliminarmente, si osserva che l'istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall'art. 14 della delibera 203/18/CONS ed è pertanto proponibile. Questo premesso, l'oggetto della pronuncia esclude ogni richiesta risarcitoria ed è viceversa limitato agli eventuali indennizzi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, nonché nei casi individuati dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità.

Resta salvo il diritto dell'utente di rivolgersi all'Autorità ordinaria per il maggior danno. Nel merito, le richieste della Ditta Bernabei devono essere integralmente accolte per i motivi esposti di seguito. Secondo quanto previsto nelle Linee Guida in materia di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche, approvate con delibera n. 276/13/CONS dell'11 aprile 2013 e considerata altresì la consolidata interpretazione giurisprudenziale dell'Autorità e dei Corecom, il creditore della prestazione, identificato nell'utente, deve limitarsi a dedurre l'esistenza del contratto fra le parti ed il suo contenuto, gravando, per converso, sull'operatore l'onere della prova del proprio adempimento (c.d. inversione dell'onere della prova). Di conseguenza, a fronte delle contestazioni sollevate dall'istante, aventi ad oggetto l'inadempimento contrattuale di Vodafone ai sensi dell'art. 1218 c.c., spetta a Vodafone fornire prova, opposta e contraria, atta a dimostrare il proprio adempimento. Nella fattispecie, parte istante lamenta di aver subito l'addebito di corrispettivi per traffico extra soglia sulla numerazione interessata in assenza di SMS di alert e/o informativa all'utente finale/fruttore del terminale su cui la SIM era installata. Nel caso in esame, l'operatore precisa, nella comunicazione datata 30.03.2018, che "il piano e.box free voce (...) include 5GB ogni 4 settimane di navigazione Internet in 4G su Smartphone con APN mobile.vodafone.it, iphone.vodafone.it, wap.omnitel.it, web.omnitel.it e su blackberry.net con l'opzione BlackBerry; minuti e sms illimitati verso tutti i numeri mobili e fissi che possono essere utilizzati in Italia e anche in Unione Europea; 20 minuti al giorno e 20 SMS dall'Italia verso il resto del mondo, al superamento dei quali verrà effettuato in automatico un'ulteriore ricarica di 5 euro a cui corrispondono 100 minuti o 100 SMS verso le medesime direttici utilizzabili fino alla ricarica automatica. Al raggiungimento dei GB inclusi, navigherà grazie ad Extra Internet 1 GB al costo di 10 euro. Terminato il 10 GB aggiuntivo, navigherà alla velocità di 64 Kbps fino allo scadere delle 4 settimane. Può usufruire di Extra Internet 1 GB massimo una volta ogni 4 settimane. Minuti, sms e Giga inclusi possono essere utilizzati in Italia ed in Unione Europea nel rispetto delle politiche di corretto utilizzo previste dal regolamento europeo 2016/2286." Invita, inoltre, l'utente a controllare i dettagli dell'opzione "Smart Passport" sul sito ufficiale Vodafone, "dove può trovare tutte le informazioni su minuti, SMS, MB inclusi nelle nuove Smart Passport, la lista dei paesi in cui si applicano e i meccanismi e le tariffe extra soglia per ogni Paese del mondo" (cfr. all. 6) del fascicolo istruttorio). Successivamente, con la propria memoria difensiva, sottolinea l'esattezza dell'addebito e lo imputa all'utilizzo all'estero dell'utenza, con conseguente calcolo del corrispettivo dovuto per il traffico dati effettuato in base a quanto previsto dall'opzione "Smart Passport". Vodafone non specifica alcunchè né si premura di provare di aver inviato l'SMS di alert sul terminale su cui era attiva la SIM oggetto di controversia, onde rendere edotto l'utilizzatore finale dell'imminente sfioramento della soglia di traffico contrattualmente prevista e raccogliere, se del caso, il consenso alla prosecuzione del traffico, da fatturarsi secondo altri parametri di spesa. Inoltre, in questa sede, non deposita i tabulati del traffico da cui sia evincibile la correttezza dei conteggi sottostanti all'addebito dell'importo di € 750,00. Dal prospetto analitico della fattura contestata (cfr. all. 2) del fascicolo istruttorio), risulta che a partire dal 22.09.2017 sono state addebitate 20 ricariche "Smart Passport Zero XL" al costo di € 35,00 cadauna, per

un totale di € 700,00. Di tale opzione, che risulta attiva sull'utenza mobile n. 347.8116639, non è possibile ricostruire nel dettaglio le condizioni economiche, trattandosi di un profilo tariffario non più in vigore. Pertanto, ai fini della presente decisione, non si posseggono tutti gli elementi utili per accertare l'effettiva debenza di quanto addebitato in fattura per l'utenza mobile n. 347.81xxx. Va ad ogni buon conto evidenziato come Vodafone non abbia ottemperato agli obblighi su di sé gravanti in tema di adeguata informativa nei confronti degli utenti finali. In proposito, la delibera Agcom n. 179/03/CSP prescrive il contenuto minimo e le modalità delle informazioni da fornirsi agli utenti prima della sottoscrizione del contratto e la delibera Agcom n. 96/07/CONS impone agli operatori di formulare condizioni economiche trasparenti idonee ad evidenziare tutte le voci che compongono l'effettivo costo del traffico telefonico. Inoltre, in materia di controllo della spesa, l'art. 6, co. 1, all. A, delibera Agcom n. 179/03/CSP prevede che: "Gli organismi di telecomunicazioni forniscono agli abbonati, a richiesta e senza aggravio di spesa, almeno uno strumento o una modalità che consenta di limitare o controllare il livello dei consumi derivanti dall'uso del servizio oggetto del contratto", mentre il successivo comma lascia impregiudicato il diritto dell'operatore di adottare rimedi contrattuali in autotutela in caso di traffico anomalo. In particolare, nell'ipotesi delle offerte a pagamento per la fruizione di una quantità di servizi predeterminata, in termini di tempi e di volume (c.d. traffico prepagato), la delibera Agcom n. 126/07/CONS obbliga l'operatore ad informare l'utente, in prossimità dell'esaurirsi di dette quantità, dell'imminente ripristino delle condizioni previste nell'offerta sottoscritta (cfr. ex plurimis, anche le delibere n. 418/07/CONS e n. 381/08/CONS). Infine, per quanto concerne specificamente il traffico dati in roaming, come nella fattispecie, la delibera Agcom n. 326/10/CONS, in linea con il Regolamento (CE) n. 544/2009 del Parlamento europeo e del Consiglio del 18 giugno 2009, ha introdotto una serie di misure regolatorie volte a garantire agli utenti un controllo effettivo della spesa e, in particolare, la predisposizione di specifici sistemi di allerta per il consumatore e di meccanismi di blocco del servizio di trasmissione dati al raggiungimento di un determinato importo (c.d. barring). È quindi evidente come il legislatore abbia posto a carico del soggetto erogatore della fornitura un dovere di "protezione" nei confronti del cliente, onde tenerlo indenne dal rischio di addebiti non previsti, collegati a consumi superiori ai volumi di traffico concordato o da attivazioni "casuali" di servizi/contenuti a pagamento durante la navigazione in internet (ex multis, cfr. delibera Agcom n. 135/16/CIR). Per quel che ci occupa, l'operatore non ha rilevato l'esistenza di barring sull'utenza de qua ma, per andare esente da responsabilità, avrebbe dovuto fornire la prova di aver informato la Ditta Bernabei, mediante SMS, dell'imminente superamento della soglia prevista dal proprio piano tariffario. In mancanza di prova contraria, Vodafone è quindi tenuto alla restituzione, ove corrisposto, dell'addebito di € 700,00, corrispondente alle 20 ricariche "Smart Passport Zero XL" eseguite senza consenso sulla linea mobile n. 347.8116639, oppure allo storno di tale importo in parziale accoglimento delle richieste dall'istante.

Per tutto quanto sopra esposto,

IL CORECOM LAZIO

vista la relazione del Responsabile del procedimento;

DELIBERA

Articolo 1

1. Di accogliere parzialmente l'istanza della ditta **Dxxx Bxxx E.** nei confronti della società Vodafone Italia S.p.a. (Ho.Mobile – TeleTu), che pertanto è tenuta a rimborsare, ove sia accertato il pagamento, oppure a stornare alla ditta istante la somma di € 700,00, per quanto in narrativa. Si compensano le spese di procedura.

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, 22/12/2023

Il Dirigente

f.to

Dott. Roberto Rizzi

Il Presidente

Avv. Maria Cristina Cafini