

Verbale n. 11

Adunanza 23/03/2015

L'anno duemilaquindici, il giorno 23 del mese di marzo, in Torino, alle ore 11, 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, componente, e con l'assistenza della signora Maria Grazia Ferro nella funzione di Segretario verbalizzante.

Delibera n. 13– 2015

Oggetto: Definizione della controversia GU14 GU14– 293/2014 XXX/ VODAFONE OMNITEL XXX (già Vodafone Omnitel XXX)

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 7.10.2014, con cui XXX, in persona del suo legale rappresentante, ha chiesto l'intervento del Comitato regionale per le comunicazioni del Piemonte (di seguito, Corecom) per la definizione della controversia in essere con VODAFONE OMNITEL XXX. (in seguito, VODAFONE) ai sensi degli artt. 14 e ss. del Regolamento;

VISTA la nota del 7.10.2014 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 nota del 7.01.2015 con la quale le parti sono state convocate per l'udienza di discussione del 28.01.2015;

UDITE le parti nella predetta udienza, nella quale le medesime si riportavano integralmente alle proprie difese;

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

UDITA la relazione della Vicepresidente Avv. Tiziana Maglione,

CONSIDERATO

quanto segue:

1. Oggetto della controversia.

L'istante, nei propri scritti difensivi, rappresenta:

- Di essere intestatario di un contratto VODAFONE PARTITA IVA RELAX con canone fisso mensile di € 49,00 comprendente minuti illimitati, sms illimitati e 2 GB per navigare in Internet;
- Che in data 10/02/2014 l'utente si recava per turismo in Messico ;
- Che il giorno 16/02/2014 il numero veniva bloccato per superamento della soglia di spesa;
- Che in data 15/04/2014 veniva emessa fattura per un importo di € 23.900,09 (IVA compresa) per la quale veniva effettuato il pagamento di € 318,66 relativo al traffico dati delle altre Sim presenti nel contratto;

Sulla base di detta rappresentazione l'istante chiede :

i. Annullamento della fattura emessa per mancato avviso di superamento soglia.

Con memoria difensiva del 6.11.2014 Vodafone ha eccepito quanto segue:

- che le tariffe concordate al momento della sottoscrizione del contratto vengono applicate da Vodafone nell'ambito del territorio nazionale;
- che in caso di utilizzo all'estero, Vodafone non applica le medesime tariffe ma consente di attivare tariffe vantaggiose attraverso una richiesta in tal senso;
- Non avendo l'utente aderito ad altre proposte, ne consegue che gli importi contestati sono stati legittimamente addebitati da Vodafone, la quale ha provveduto a bloccare l'utenza in tempi congrui.

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 .

B) Nel merito

Nel merito la domanda dell'istante risulta parzialmente accoglibile per i motivi che seguono:

Dall'esame dell'istanza presentata dall' esponente e dall'istruttoria condotta emerge che la controversia in esame attiene alla contestazione traffico dati in *roaming* internazionale per una Sim facente parte di un contratto c.d *Business* denominato "VODAFONE PARTITA IVA RELAX";

La fattura oggetto di contestazione risulta dall'istruttoria della pratica essere la n. AE05073730 del 15.04.2014 recante un importo di €. 19.308,31 relativo al traffico, per la quale, secondo la ricostruzione di parte istante, veniva effettuato il pagamento di € 318,66 relativo al traffico dati delle altre Sim presenti nel contratto.

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 10/02/2014-9/04/2014.

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, deve verificarsi 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 "VODAFONE PARTITA IVA RELAX" 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, non potendosi certamente ritenere idoneo in tal senso il blocco dell'utenza effettuato dal gestore solo in data 16.02.2014, quando erano decorsi oltre 5 giorni dall'arrivo dell'utente nel paese extra-europeo e, soprattutto, accumulati oltre € 19.000,00 di traffico extra-soglia.

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, come peraltro dall'istante stesso lamentato.

Si ritiene quindi di dover accogliere la richiesta dell'istante di vedere stornate le somme fatturate a titolo di traffico dati nella fattura n. AE05073730 del 15.04.2014 .

Posto che l'utente ha dichiarato di aver già provveduto, con riferimento alla fattura n. AE05073730 del 15.04.2014, al pagamento parziale della somma di € 318,66 relativa al traffico dati delle altre Sim presenti nel contratto, nulla avendo l'operatore ulteriormente specificato con riferimento alla tipologia di traffico presente in fattura, si deve ritenere ancora dovuta da XXX la somma di € 50,00 a titolo di traffico dati extra-soglia in Paese estero diverso da quelli dell'Unione europea come da delibera AGCOM n. 326/10/CONS.

Conseguentemente si ritiene pertanto l'operatore Vodafone tenuto allo storno parziale della somma di €. 19.308,31 oltre IVA portata dalle fattura n. AE05073730 del 15.04.2014 alla voce "Traffico", rimanendo in capo all'operatore l'onere di ricalcolare la stessa tenuto conto della somma di € 318,66 relativa al traffico dati delle altre Sim presenti nel contratto, già versata da XXX a titolo di pagamento parziale, e della somma di €. 50,00, ancora dovuta dalla società istante, a titolo di traffico dati extra-soglia in paese extra-europeo.

Tutto ciò premesso,

il Comitato, all'unanimità,

DELIBERA

per i motivi sopra indicati:

in parziale accoglimento dell'istanza presentata in data 7.10.2014 da XXX, come rappresentata, corrente in XXX, per i motivi sopra indicati, l'operatore VODAFONE, in persona del legale rappresentante pro-tempore, è tenuto a:

Stornare parzialmente, secondo le modalità indicate nell'ultimo paragrafo in narrativa, la somma di €. 19.308,31 oltre IVA, portata dalle fattura n. AE05073730 del 15.04.2014 alla voce "Traffico".

Le somme così determinate a titolo di indennizzo dovranno essere maggiorate della misura corrispondente all'importo degli interessi legali calcolati a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di definizione della controversia

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