

Protocollo: vedi *segnatura.XML*

TITOLO	2015.1.10.4.1
	2016.1.10.21.152
LEGISLATURA	X

Il giorno 24 gennaio 2019 si è riunito nella sede di Viale Aldo Moro n. 44 il Corecom dell'Emilia-Romagna con la partecipazione dei componenti:

STEFANO CUPPI

Presidente

ALFONSO UMBERTO CALABRESE

Vicepresidente

MARIA GIOVANNA ADDARIO

Componente

Svolge le funzioni di segretario la dott.ssa Rita Filippini.

OGGETTO: DEFINIZIONE CONTROVERSIA XXX / VODAFONE ITALIA X



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527. 6390

email corecom@regione.emilia-romagna.it - PEC corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it

WEB www.assemblea.emr.it/corecom

Il Comitato Regionale per le Comunicazioni

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"*, in particolare l'art. 1, c. 6, lettera a), n. 14 e c. 13;

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

Viste la legge regionale Emilia-Romagna 30 gennaio 2001, n. 1, recante *"Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (CO.RE.COM.)"*, in particolare l'art. 14, e la deliberazione del Comitato regionale per le Comunicazioni Emilia-Romagna 9/III/08;

Vista la delibera Agcom n. 173/07/CONS, del 19 aprile 2007, recante *"Regolamento in materia di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti"* e successive modifiche ed integrazioni, di seguito *"Regolamento"*;

Vista la delibera Agcom n. 73/11/CONS, del 16 febbraio 2011, recante *"Regolamento in materia dei indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori"*, di seguito *"Regolamento indennizzi"*;

Viste le delibere Agcom nn. 39/11/CIR, 10/03/CIR, 10/05/CIR e Corecom Lombardia 16/17 e 17/18;

Visto l'Accordo quadro sottoscritto il 28 novembre 2017 fra l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative e delle Regioni e delle Province autonome;

Vista la Convenzione per il conferimento e l'esercizio della delega di funzioni ai Comitati regionali per le Comunicazioni sottoscritta in data 28 dicembre 2017 dal Presidente della Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, dal Presidente delle Regione Emilia-Romagna, dalla Presidente del Comitato regionale per le comunicazioni Emilia-Romagna;

Visti gli atti del procedimento;



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.6390

email corecom@regione.emilia-romagna.it - PEC corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it

WEB www.assemblea.emr.it/corecom

Viste la relazione e la proposta di decisione della Responsabile del Servizio dr.ssa Rita Filippini (NP.2019.202);

Udita l'illustrazione svolta nella seduta del 24 gennaio 2019;

CONSIDERATO QUANTO SEGUE

1. La posizione dell'istante

L'istante lamenta un problema di fatturazione nei confronti di Vodafone Italia X (di seguito Vodafone), dichiarando, nell'istanza introduttiva del procedimento (prot. AL.2016.14021 del 18.03.2016) seguita all'udienza paritetica svolta in data 02.03.2016, quanto segue:

- in data 13.11.2015 è stata presentata domanda di conciliazione paritetica con la quale l'istante chiedeva il rimborso della fattura n. AF12703737 del 03.09.2015 per euro 4.119,39 contenente costi del traffico dati effettuato all'estero, nonostante fosse stato sottoscritto un contratto che comprendeva il traffico dati Europa + Stati Uniti + Canada + Costa Rica.

In base a tali premesse, l'utente ha richiesto:

- a) un rimborso pari ad euro 4.000,00.

2. La posizione dell'operatore

Vodafone nelle proprie memorie sostiene la correttezza del proprio operato e della fattura contestata.

Evidenzia che sull'utenza oggetto di istanza 366.XXXX053 era attivo il piano tariffario Vodafone Partita Iva Relax Basic con la promozione Smart Passport e Passport Top.

La scrivente ha quindi applicato correttamente il piano *de quo* come in fattura.

In particolare, ha applicato il costo di euro 10,00 per 5 Mb con successiva applicazione per i Mb eccedenti, di euro 5,00 al Mb relativamente all'opzione Passport smartphone, prioritaria per l'utente.

A ciò aggiunge che l'utente ha effettuato connessioni con apn web non incluse nella promozione passport e quindi è stato applicato il gettone di euro 19,00 dell'opzione Top 10.

In relazione all'opzione Europa in Relax si rileva che la stessa è valida nella lista dei paesi inclusi: Andorra, Austria, Belgio. Bulgaria, Caraibi francesi, Cipro, Danimarca, Estonia, Finlandia,



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.6390

email corecom@regione.emilia-romagna.it - PEC corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it

WEB www.assemblea.emr.it/corecom

Francia, Germania, Gibilterra, Grecia, Guyana francese, Irlanda, Islanda, Isola di man, Isole Faroe, Isole vergini americane, Italia, Lettonia, Liechtenstein, Lituania, Lussemburgo, Malta, Martinica, Norvegia, Olanda, Polonia, Portogallo, Principato Monaco, Rep. Ceca, Réunion, Romania, San Marino, Slovacchia, Slovenia, Spagna, Svezia, Svizzera, UK, UK (Guernsey) Uk (Jersey) Ungheria).

Rileva inoltre che l'istante ha disattivato, tramite la sezione *Fai da Te* di Vodafone la soglia spesa dati impostata ad euro 500,00.

La scrivente comunica di aver inviato un sms informativo in data 01.08.2015 al numero oggetto di istanza, in cui evidenziava che l'istante aveva raggiunto la soglia di euro 500,00 di dati all'estero.

La scrivente contesta quindi le asserzioni della parte istante poiché conferma di aver compiuto quanto di spettanza in relazione all'erogazione dei servizi.

Sotto il profilo amministrativo e contabile precisa che l'utente è attivo e non risultano essere presenti fatture insolute.

3. Motivazione della decisione

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte trovano parziale accoglimento come di seguito precisato.

L'istante lamenta la mancata applicazione delle opzioni comprendenti il traffico dati per determinati paesi (Europa + Stati Uniti + Canada + Costa Rica) e il conseguente traffico fatturato. L'istante produce un reclamo in data 12.09.2015 relativamente alla fattura contestata e datata 03.09.2015. Va, peraltro, dato atto della buona fede contrattuale dell'istante, il quale ha comunque pagato la fattura per l'intero. Nel caso di specie va poi considerato che l'operatore dichiara che l'istante ha volontariamente tolto la soglia di euro 500,00 per il traffico roaming, ma senza dare prova di tale affermazione. Dall'altro lato l'istante non controdeduce sul punto. Stante il fatto che l'Autorità ha ormai ampiamente affrontato la questione della fatturazione per roaming internazionale, statuendo con la delibera 39/11/CIR un principio cardine, che deve essere applicato al caso concreto: *"Secondo un consolidato orientamento della Corte di Cassazione, il principio di buona fede nell'esecuzione del contratto si sostanzia in un generale obbligo di solidarietà che impone a ciascuna delle parti di agire in*



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.6390

email corecom@regione.emilia-romagna.it - PEC corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it

WEB www.assemblea.emr.it/corecom

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., n. 5240/2004; ex plurimis, Cass., n. 14605/2004). Il principio mette capo, quindi, ad un criterio di reciprocità 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 (sul punto cfr. Cass. n. 18947/2005). Va altresì valutato che l'operatore, a fronte dell'eliminazione della soglia dati da parte dell'utente avrebbe dovuto effettuare ulteriore verifica, anche a fronte del traffico prodotto (peraltro in più date e sessioni di connessione), se non altro per accertarsi che il traffico prodotto non fosse generato da anomalie di sistema. Sul punto Agcom ha più volte ribadito, consolidando il proprio orientamento in merito, che: "è compito del gestore della rete assicurare tutte le misure necessarie, compatibili con l'evoluzione tecnica, atte a tutelare gli utenti da possibili furti di traffico, nonché assicurare un efficace controllo del collegamento in centrale dell'utenza" (delibera Agcom n. 10/03/CIR). Ha inoltre precisato che "la bolletta telefonica, in caso di contestazione, perde qualsiasi efficacia probatoria e la società telefonica è tenuta a dimostrare il corretto funzionamento del contatore centrale e la corrispondenza tra i dati forniti da esso e quello trascritto nella bolletta" (delibera Agcom n. 10/05/CIR).

Pertanto, preso atto di quanto sopra rappresentato e del fatto che entrambe le parti hanno tenuto un livello di guardia più basso di quanto effettivamente si rendeva necessario, in considerazione di consolidata giurisprudenza (vedi Corecom Lombardia delibera 16/17 e delibera 17/18), si può ipotizzare un concorso di colpa relativamente al caso in esame. Pertanto, attesa la buona fede da parte dell'istante nell'aver corrisposto comunque tutta la fattura contestata, viene disposto il rimborso da parte dell'operatore del 50% oltre iva relativo all'importo per traffico voce e dati internet presente nella fattura n. AF12703737 del 03.09.2015.



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.6390

email corecom@regione.emilia-romagna.it - PEC corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it

WEB www.assemblea.emr.it/corecom

Per questi motivi, acquisito il parere preventivo di regolarità amministrativa del presente atto espresso dalla Responsabile del Servizio dr.ssa Rita Filippini, il Corecom, all'unanimità

DELIBERA QUANTO SEGUE

1. Accoglie parzialmente l'istanza di Marastoni ditta nei confronti della società Vodafone X per le motivazioni di cui in premessa.
2. La società Vodafone Italia X è tenuta a rimborsare in favore dell'istante il 50% oltre iva relativo all'importo per traffico voce e dati internet presente nella fattura n. AF12703737 del 03.09.2015.
3. La società Vodafone Italia X è tenuta, altresì, a comunicare a questo Ufficio l'avvenuto adempimento alla presente delibera entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

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.

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

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 Corecom e dell'Autorità.

Firmato digitalmente

Il Segretario

Dott.ssa Rita Filippini

Firmato digitalmente

La Presidente

Dott. Stefano Cuppi



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.6390

email corecom@regione.emilia-romagna.it - PEC corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it

WEB www.assemblea.emr.it/corecom