

DELIBERA 45/2023/CRL/UD del 27/01/2023
DIXXX / VODAFONE ITALIA SPA (HO.MOBILE - TELETU)
(GU14/156479/2019)

Il Corecom Lazio

NELLA riunione del 27/01/2023;

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 del 29/07/2019 acquisita con protocollo n. 0335411 del 29/07/2019;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'utente, titolare dell'utenza mobile Vodafone contratto affari c.c. 7.1xxx, nell'istanza presentata in data 29/07/2019 ha rappresentato quanto segue: a febbraio 2018 riceveva fattura A1xxx con scadenza 13/03/2018 di importo pari a 1059,81euro. Importo da lui definito esorbitante. In data 12/04/2018 l'utente provvedeva al pagamento parziale della bolletta e il 13/04/2018 contattava il servizio clienti Vodafone chiedendo chiarimenti in merito alla voce addebitata in bolletta "21 smart Passport Zero S", di importo pari a 735,00 euro. Con nota dell'8/05/2018 Vodafone rappresentava che tale importo si riferiva al traffico dati roaming internazionale e, pur ribadendo la legittimità degli addebiti, si rendeva disponibile a stornare una cifra pari a 160,00 euro. L'utente non accettava la proposta e presentava istanza di conciliazione presso il Corecom, conclusasi con verbale negativo il 14/05/2019 (UG/11721/2018). L'utente ha rappresentato di non aver ricevuto, prima della bolletta contestata, nessuna comunicazione che segnalasse consumi anomali elevati. L'utente ha segnalato nell'istanza di definizione il seguente disservizio: a) Addebito per traffico roaming. Ha quindi chiesto: a) Integrale storno della somma addebitata a titolo di corrispettivo per il traffico dati da rete mobile sviluppato nei Paesi Extra UE, presente nella fattura nr. A1xxx con scadenza 13/03/2018. Quantificazione € 740.

2. La posizione dell'operatore

Nel corso del procedimento l'operatore controparte ha avanzato le seguenti argomentazioni contenute nella memoria depositata in data 01/10/2019: a) da verifiche effettuate sulla fattura contestata non vengono riscontrate anomalie in relazione agli addebiti presenti, avendo parte istante effettuato telefonate da Turchia e Camerun. Nel caso di specie l'operatore dichiara di aver correttamente inviato all'utente in data 29/12/2017 e 30/12/2017 sms di alert in cui vengono comunicati i dettagli dell'opzione Smart Passport a seguito del primo evento di roaming. Vodafone ha dichiarato che con tali comunicazioni ha informato l'utente che "Con Smart Passport ha 100min, 100 SMS e 50 MB fino alle 24 ora italiana a 35euro solo in caso di utilizzo. Le verrà addebitata una ricarica automatica al primo evento di roaming. Raggiunte le soglie continuerà a utilizzare il servizio acquistando una ricarica automatica di 35euro ogni 100min, 100 SMS e 50 MB fino a un massimo di 500min, 500 SMS e 250 MB giornalieri. Al termine dei 250 MB navigherà gratuitamente a una velocità ridotta a 32Kbps. Può bloccare il traffico all'estero impostando il suo smartphone in modalità aereo o disattivando la ricarica automatica al numero gratuito +393xxx". Pertanto, l'operatore conclude che la

fattura appare corretta e dovuta sia nei contenuti che nella forma essendo i costi compatibili con il traffico generato ed effettuato durante la permanenza all'estero.

3. Motivazione della decisione

All'esito delle risultanze istruttorie si ritiene che la richiesta dell'istante di storno della fattura contestata di importo pari ad 740 euro debba essere accolta sulla base delle motivazioni di seguito illustrate. Il quadro normativo e regolamentare vigente contempla delle regole di base a tutela dell'utenza in materia di trasparenza tariffaria e impone degli obblighi informativi in capo agli operatori di comunicazioni elettronica nella diffusione delle condizioni economiche offerte. La Del. 326/10/CONS all'art. 2, co.4 dispone che gli operatori mobili rendono disponibili gratuitamente a tutti gli utenti sistemi di immediata comprensione e facilità di utilizzo per il controllo in tempo reale della spesa utili a fornire informazioni sul consumo accumulato espresso in volume di traffico, tempo trascorso o importo speso per i servizi di traffico dati, nonché un servizio supplementare gratuito per abilitare o disabilitare la propria utenza al traffico dati. Anche nel caso di piani tariffari a consumo - come nella fattispecie - sussistono i medesimi doveri di trasparenza, allerta, notifica e consenso al superamento delle soglie, previsti per gli utenti con piano "a forfait", che nel nostro caso sono stati palesemente violati. Solo un tempestivo avviso all'utente del traffico molto alto fino ad allora consumato gli avrebbe permesso di rendersi conto della situazione, circostanza che, però, non si è verificata. Per quanto sin qui specificato, deve ritenersi fondata la richiesta di storno formulata dall'utente nella propria istanza. Per quanto concerne la segnalazione dell'utente di inammissibilità della memoria della Vodafone (dell'01/10/2019) perché depositata oltre il termine perentorio di 45 giorni dal ricevimento della comunicazione di avvio del procedimento di definizione, si fa presente che, ai sensi dell'art. 16, co.2 dell'Allegato A Delibera 203/2018, la decorrenza dei termini è sospesa dal 1 al 31 agosto.

Spese di procedura compensate.

Per tutto quanto sopra esposto,

IL CORECOM LAZIO

DELIBERA

Articolo 1

1. Di accogliere parzialmente l'istanza della società DXXX nei confronti della società Vodafone Italia Spa, che pertanto è tenuta a provvedere allo storno integrale dell'insoluto oltre al ritiro della pratica dal recupero crediti. Spese di procedura compensate.

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, 27 – 01 - 2023

Il Dirigente

Dott. Roberto Rizzi

Il Presidente

Avv. Maria Cristina Cafini

F.to