

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA**  
**ASSIPARTNERS XXX/VODAFONE ITALIA XXX**  
**(LAZIO/D/617/2016)**

**Registro Corecom n. 56/2017**

**IL DIRIGENTE**

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 del 1 agosto 2003 n. 259, recante “*Codice delle comunicazioni elettroniche*”;

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 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 e il Comitato regionale per le comunicazioni del 16/12/2009 e in particolare l’art. 4, c. 1, lett. e);

VISTA la delibera n. 173/07/CONS del 19 aprile 2007, recante “ *Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti*”, di seguito, “*Regolamento*”;

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*”;

VISTA l’istanza dell’utente Assipartners XXX, presentata in data 4.8.2016;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

**1. La posizione dell’istante**

Con istanza del 4.8.2016, avverso la Vodafone XXX, l’istante ha lamentato quanto segue:

- a) Di avere stipulato a settembre 2014, un contratto con Vodafone per 4 linee telefoniche che prevedevano, secondo i suoi assunti, per *tariffa relax basic zero* un importo scontato di € 25 + IVA a fronte di una tariffa di € 49,00 più IVA; e per la *tariffa super relax zero*, una tariffa di € 35,00 + IVA rispetto ad una tariffa di € 69,00 + IVA.
- b) Sosteneva che gli sconti accordati non erano mai stati applicati;
- c) Produceva, a sostegno di quanto assunto, una mail del 14.4.2015, inviata da un agente commerciale che asserirebbe la fondatezza delle condizioni sottoscritte a settembre 2014 dalla ASSIPARTNERS XXX nei termini dalla stessa indicati.

Richiedeva pertanto:

- I. Il rispetto dell’offerta ricevuta
- II. Il rimborso delle maggiori spese sostenute e non dovute.

## **2. La posizione dell'operatore Vodafone**

Vodafone confermava la correttezza del proprio operato nonché la mancanza di prova sulle condizioni dell'offerta dichiarate dall'istante e dall'agente commerciale.

Evidenziava, inoltre, che le sim sono regolarmente attive ed i pagamenti regolari.

Concludeva per il rigetto dell'istanza.

## **3. Motivazione della decisione**

Preliminarmente, si osserva che l'istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall'art. 14 del Regolamento ed è pertanto proponibile.

Ciò premesso, alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste avanzate dalla parte istante vengono accolte parzialmente e nei limiti che seguono.

Oggetto della controversia è l'accertamento della conformità della fatturazione Vodafone, con riferimento alle fatture versate in atti, rispetto alle condizioni contrattuali al fine di verificare la fondatezza dello storno richiesto e del rimborso delle somme assunte come non dovute.

Riferisce l'utente di aver stipulato un contratto (piano tariffario *Zero*) a condizioni più favorevoli rispetto alle condizioni base.

In ordine al contratto, però, l'utente non ha ottemperato al proprio onere della prova.

Non ha prodotto un contratto, validamente sottoscritto da entrambe le parti, e recante le condizioni dallo stesso asserite come riconosciute a proprio favore; al contrario, il gestore, ha prodotto un contratto, recante anche la sottoscrizione dell'istante, alle condizioni generali del piano tariffario di cui alle fatture prodotte.

Sul contratto agli atti, validamente sottoscritto e prodotto dal gestore, pertanto deve decidersi la vicenda *de qua*.

Dai documenti agli atti emerge che i piani tariffari applicati alle utenze di Assipartners siano: sul numero xxxxxx312 Zero: Partita Iva Relax Basic; sui numeri xxxxx280, xxxxx727, xxxxx881 Zero: Partita Iva Super Relax.

*Il piano Zero prevede: in automatico l'attivazione del servizio di Ricarica Automatica sulla singola SIM ricaricabile, di importo pari a quanto previsto dal piano prescelto, che verrà addebitato bimestralmente nel conto telefonico. Il cliente sarà sempre libero di rifiutare l'acquisto mensile della ricarica automatica. A seguito del rifiuto della ricarica potrà chiedere il recesso dell'offerta e la disattivazione della SIM oppure il passaggio ad abbonamento e l'offerta economica corrispondente...../*

*Per il traffico extrasoglia il piano Zero prevede: in caso di superamento delle predette soglie, Vodafone potrà, previo contatto con il cliente: (i) sospendere i servizi (ii) applicare le condizioni economiche di un altro piano tariffario in abbonamento, con diritto del Cliente, in caso di cambio piano di esercitare il diritto di recesso.*

Sulle fatture, però, preme evidenziare che, per giurisprudenza consolidata, l'emissione della bolletta non costituisce un negozio di accertamento, ma solo un atto unilaterale di natura contabile diretto a comunicare all'utente le prestazioni già eseguite secondo la conoscenza ed il

convincimento dell'operatore telefonico: la fattura resta dunque rettificabile in caso di divergenza con i dati reali.

In caso di contestazione da parte dell'utente dell'ammontare della fattura telefonica, sussiste quindi in capo all'operatore l'onere di provare l'esattezza dei dati posti a base della fattura contestata, ovvero di fornire la dimostrazione del corretto funzionamento del contatore centrale e della corrispondenza tra i dati forniti da esso e quelli riportati nella fattura.

La Vodafone, invece, alcuna prova ha fornito sulla correttezza della contabilizzazione del traffico addebitato alla Assispartners dal momento che non ha prodotto il dettaglio delle fatture.

Dal frontespizio delle fatture prodotte dalla Assispartners emerge una regolare contabilizzazione della ricarica bimestrale del piano tariffario. L'anomalia del bimestre 24.10.2014/23.12.2014 (che reca la contabilizzazione di una ricarica tripla) viene recuperata, infatti, con la fatturazione del bimestre successivo in cui viene preteso l'importo di una ricarica mensile e non bimestrale.

Non torna, invece, e non trova giustificazione ai sensi del disposto dall'art. 2 comma 1 e 2 6, della delibera 326/10/CONS, tutto il traffico extrasoglia fatturato alla Assispartners per un totale di € 260,00.

E difatti.

In caso di offerte che prevedono la possibilità di fruire di una determinata quantità di servizi, in termini di tempo o di volume, per un certo periodo di tempo ad un prezzo predefinito, l'operatore deve fornire idoneo preavviso all'utente circa l'imminente raggiungimento del limite prestabilito e una adeguata informativa sulla conseguente fatturazione aggiuntiva in caso di superamento del predetto limite. In mancanza di tali comunicazioni, gli importi addebitati all'utente con fatturazione "a consumo" per servizi fruiti "extra soglia", sono da considerarsi illegittimi.

Nella fattispecie, l'operatore non ha fornito idonei elementi probatori dai quali evincere la regolarità del traffico extra soglia fatturato, nè ha provato di aver preavvisato l'utente del raggiungimento e superamento del limite di traffico previsto dai suoi piani, o di aver adottato i necessari sistemi di allerta.

La domanda di restituzione degli importi a tale titolo addebitati viene quindi accolta, ma con la seguente limitazione.

L'attuale disciplina in materia di tutela dei dati personali (D.Lgs. 1 giugno 2003 n. 196), all'art. 123 comma 1, prevede che: *"I dati relativi al traffico riguardanti abbonati ed utenti trattati dal fornitore di una rete pubblica di comunicazioni o di un servizio di comunicazione elettronica accessibile al pubblico sono cancellati o resi anonimi quando non sono più necessari ai fini della trasmissione della comunicazione elettronica, fatte salve le disposizioni dei commi 2,3 e 5"*. Il comma 2 dispone inoltre che *"Il trattamento dei dati relativi al traffico strettamente necessari ai fini di fatturazione per l'abbonato, ovvero di pagamenti in caso di interconnessione, è consentito al fornitore, a fini di documentazione in caso di contestazione della fattura o per la pretesa del pagamento, per un periodo non superiore a sei mesi, salva l'ulteriore specifica conservazione necessaria per effetto di una contestazione anche in sede giudiziale"*.

Dalla lettura di tale articolo consegue che gli operatori telefonici, in presenza di una contestazione scritta, possono conservare il traffico relativo all'ultimo semestre e, pertanto, dovendo consentire agli stessi l'esercizio pieno del proprio diritto di difesa, le uniche fatture che possono essere prese in considerazione sono quelle relative agli ultimi sei mesi dalla data in cui è stato presentato il

reclamo (in tal senso, si è espressa l'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni con la Determina n. 49/15/DIT).

Alla luce di quanto descritto, consegue l'accoglimento della domanda dell'istante con riferimento agli importi per "extrasoglia" presenti nelle fatture emesse da Vodafone nel semestre antecedente la data del reclamo del 20.1.2016.

L'unica fattura rimborsabile, pertanto, è la n. AF12243168 del 26.8.2015 di Euro 641,78 che reca un traffico extrasoglia di € 30,00.

Dal momento che l'utente ha regolarmente saldato le fatture in oggetto, la somma deve essere restituita in quanto indebitamente corrisposta.

#### **4. Sulle spese di procedura**

Infine, per quanto concerne le spese di procedura, appare equo liquidare in favore della parte istante, ai sensi dell'articolo 19, comma 6, del Regolamento adottato con delibera n. 173/07/CONS, del 19 aprile 2007, l'importo di euro 30,00 (trenta/00) per le spese di conciliazione e definizione, in ragione del modesto valore della controversia.

#### **IL DIRIGENTE**

VISTO l'art.19 comma 7 della delibera Agcom 173/07/CONS che attribuisce al dirigente della struttura amministrativa del Corecom la definizione delle controversie di modesta entità, che hanno ad oggetto prestazioni di natura pecuniaria o commerciale di valore non eccedente l'importo di Euro 500,00;

#### **DETERMINA**

1. Accoglie parzialmente l'istanza dell'utente Assipartners XXX nei confronti della società Vodafone Italia XXX.

2. La società Vodafone Italia XXX è tenuta a pagare in favore dell'istante, oltre alla somma di Euro 30,00 per spese di procedura, la somma complessiva di € 30,00 a valere sulla fattura n. AF12243168 del 26.8.2015 a titolo di somme extra non dovute;

3. La società Vodafone Italia XXX è tenuta, altresì, a comunicare a questo Corecom l'avvenuto adempimento alla presente determina entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

4. 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.

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

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

La presente determina è notificata alle parti e pubblicata sui siti web del Corecom e dell'Autorità ([www.agcom.it](http://www.agcom.it)).

Roma, lì 26/09/2017

Il Dirigente

Aurelio Lo Fazio

Fto