

DELIBERA N. 24 / 15

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
XXXXXX XXXXXXXX XXXX S.R.L./ VODAFONE-OMNITEL B.V.
(RIF. PROC. GU14 N° 9/15)

IL CORECOM DELLA REGIONE ABRUZZO

NELLA riunione del cinque maggio 2015 si è riunito, così costituito:

		Pres.	Ass.
Presidente	Filippo Lucci	x	
Componenti	Alberto Capo	x	
	Nazario Cotturone		x
	Alfredo D'Alessandro	x	
	Chiara D'Onofrio		x

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*”;

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 sottoscritto tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, il Presidente della Giunta regionale ed il Comitato regionale per le comunicazioni dell’Abruzzo in data 01 aprile 2011;

VISTA la delibera AGCOM 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 AGCOM n. 73/11/CONS, del 16 febbraio 2011, recante “*Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori*”;

VISTA la deliberazione AGCOM n. 179/03/CSP “*Direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni*”;

VISTA la deliberazione AGCOM n. 664/06/CONS del 23 novembre 2006 “*Adozione del regolamento recante disposizioni a tutela dell'utenza in materia di fornitura di servizi di comunicazione elettronica mediante contratti a distanza*”;

VISTA l'istanza dell'utente xxxxxxxx xxxxxxxx xxxxxxxx s.r.l. presentata in data 16/01/2015 ed acquisita in pari data al prot. 788;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante contesta la fattura n. xxxxxxxxxxxx emessa da Vodafone Omnitel B.V. in quanto per lo più riferita a servizi non richiesti. Propone, pertanto, istanza di definizione nei confronti del detto gestore e, in occasione dell'atto introduttivo al presente procedimento e dell'audizione svolta, l'istante dichiara, più in particolare, quanto segue:

- a. Con fattura n. xxxxxxxxxxxx, Vodafone Omnitel B.V. addebita tramite RID un totale di € 4.580,19 in capo all'istante di cui quest'ultimo contesta la quota di € 4.402,37, relativa al periodo 19/04/14 –28/04/14, perché riferita a servizi di connessione alla rete non richiesti.

In base a tali premesse, l'utente chiede all'adito Corecom:

- i. La restituzione della somma di € 4.402,37 in quanto illegittimamente prelevata.

2. La posizione dell'operatore.

Vodafone respinge le richieste di parte istante eccependo l'assoluta correttezza del proprio operato e la consequenziale assenza di errori o anomalie rispetto alla fattura contestata. Sottolinea come all'interno del detto documento contabile siano chiaramente presenti costi generati per connessioni e traffico dati da rete mobile in paesi extra UE, come tali non inclusi nel piano tariffario sottoscritto dall'utente.

L'operatore, inoltre, evidenzia la presenza di un insoluto complessivamente ammontante ad € 3.846,06 per fatture non pagate durante il periodo settembre 2014-gennaio 2015, ancorché contenenti anche traffico telefonico ordinario oltre che traffico dati da rete mobile in paesi extra UE. Chiede quindi il saldo del predetto insoluto.

3. Motivazione della decisione

Dalla disamina di fatti e atti prodotti dalle parti, si ritiene che la richiesta di parte istante sia parzialmente fondata per le ragioni che si procede a rappresentare.

Come premesso, la problematica lamentata dall'odierno istante è inquadrabile nella casistica del traffico dati generato da rete mobile in paesi extra europei da cui molto spesso, nonostante la normativa di settore, trae origine il fenomeno del cd. "*bill shock*". Di ritorno dall'estero, cioè, accade che i consumatori vengano spiacevolmente sorpresi da addebiti esorbitanti derivati dal superamento del plafond mensile pattuito per i collegamenti a Internet rispetto al quale i gestori, in barba ai criteri di trasparenza sulle condizioni economiche contrattuali, poco o nulla preannunciano agli utenti durante lo sviluppo (inconsapevole) del traffico stesso.

Proprio per contrastare il suddetto fenomeno, l'Agcom è intervenuta adottando, sulla scorta del Regolamento Europeo n. 544 del 18 giugno 2009 (che modifica il Regolamento 717/2007/CE e la direttiva 2002/21/CE in materia di roaming sulle reti mobili pubbliche), la Delibera n. 326/10/CONS recante "*Misure a tutela degli utenti dei servizi di comunicazione mobili e personali*".

In particolare, l'art. 2 della Delibera 326/10 in parola pone l'attenzione sui sistemi di allerta e sui limiti di spesa per il traffico dati sulle reti di telefonia mobile e distingue al riguardo tra due tipologie di piani tariffari sottoscrivibili: "*a plafond*" (o a tariffa forfettaria o omnicomprendiva) e "*a consumo*".

Nella prima delle due ipotesi s'impone al gestore telefonico di segnalare tempestivamente all'utente, mediante efficaci e comprensibili sistemi di allerta (quali sms, finestre pop-up o messaggi di posta elettronica), il raggiungimento della soglia di traffico prestabilita in termini di tempo o volume, insieme al passaggio ad altra eventuale tariffa ed al traffico residuo disponibile sull'utenza.

Qualora il cliente non abbia dato indicazioni diverse in forma scritta, gli operatori dovranno provvedere a far cessare il collegamento dati non appena il credito o il traffico disponibile residuo (di tempo o di volume) venga esaurito dal cliente, avvisandolo di tale circostanza. La connessione dati dovrà essere riattivata nel più breve tempo possibile dopo che l'utente ha fornito, mediante una modalità semplice, il proprio consenso espresso alla prosecuzione del traffico oltre soglia (tale consenso non può, quindi, essere tacito o presunto ex art. 2, c.2).

In caso di contenzioso, l'onere dell'operatore sarà quello di provare l'effettivo rilascio del consenso da parte dell'utente. Non sarà, pertanto, sufficiente, ad esempio, che l'operatore evidenzi nel dettaglio del traffico in bolletta che l'utente ha inviato un sms al numero del Servizio Clienti, se del contenuto di quell'sms non risulta evidenza.

Nel caso di piani tariffari "*a consumo*", poi, ai sensi dell'art. 2, comma 6, della Delibera 326/10/CONS, nel caso in cui gli utenti non abbiano provveduto a stabilire una soglia massima di consumo mensile per traffico dati tra quelle proposte dall'operatore, si applica automaticamente il limite di 50 euro per il traffico nazionale e di 150 euro per le utenze business, "*oltre 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*". La disposizione

continua affidando agli operatori, anche nel caso di piani tariffari “a consumo”, i medesimi doveri di trasparenza, allerta, notifica e consenso al superamento delle soglie, previsti per gli utenti con piano “a forfait”.

Risulta, pertanto, di tutta evidenza la volontà del legislatore nazionale e comunitario di garantire l'utilizzo di meccanismi di trasparenza e chiarezza che siano da argine nella gestione dei servizi telefonici e di navigazione.

In via generale, l'art. 2, c. 2, lett. c) del Codice del Consumo, annovera espressamente tra i diritti fondamentali del consumatore quello “ad un'adeguata informazione ed una corretta pubblicità” nei rapporti di consumo; il cd. “Decreto legge Bersani”, attuato con la Delibera n. 96/07/CONS, impone la trasparenza delle condizioni economiche relative alle offerte tariffarie degli operatori di telefonia per garantire maggiore chiarezza nella gestione del rapporto contrattuale; stessa cosa dicasi per la Delibera 126/07/CONS che introduce misure a tutela dell'utenza per facilitare la comprensione delle condizioni economiche dei servizi su rete fissa e mobile.

Ma c'è di più, il “*bill shock*” viene contrastato anche alla luce degli artt. 1175 e 1375 del Codice Civile sulla buona fede e correttezza nei rapporti contrattuali. Si deve osservare, infatti, che l'operatore nell'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” (Delibera Agcom 39/11/CIR).*

Nello specifico del caso sottoposto all'attenzione dello scrivente Corecom, non risulta vi siano stati invii da parte di Vodafone di messaggi di allerta alcuni nei confronti dell'utente, il quale ha pertanto inconsapevolmente continuato a fruire del servizio dati credendo di continuare a rientrare nell'ambito della tariffazione prevista e inclusa dal proprio piano “Partita Iva Relax”.

Dalla disamina del dettaglio del suddetto piano, allegato alle fatture prodotte dall'operatore, si evince che la tipologia di tariffazione applicata al traffico dati del suddetto pacchetto è di tipo “a forfait” e, più in particolare, a volume (2 GB inclusi nel costo mensile per poter navigare in internet sul cellulare).

L'utente, inoltre, sostiene di aver pagato la fattura oggetto di contestazione per servizi internet non richiesti, dal che è deducibile, in assenza di dichiarazioni al riguardo da parte dell'operatore nei propri scritti difensivi, che non si sia mai instaurato l'iter di comunicazioni previsto dalla Delibera n. 326/10 per concordare la soglia di consumo superata la quale l'alert avrebbe dovuto partire. Ma, a prescindere da comunicazioni espresse da parte del cliente, l'operatore non risulta abbia provveduto a bloccare il collegamento dati superati i 2 GB di navigazione effettuati dall'utente così come previsto dall'art. 2, comma 2, della citata Delibera 326/10. Al contrario, si difende

proprio confermando “... di aver compiuto quanto di spettanza in relazione alla erogazione dei servizi domandata avendo mantenuto le linee attive e correttamente funzionanti sui propri sistemi nel rispetto delle condizioni contrattuali pattuite”.

Per quanto sin qui dedotto, si ritiene che l’odierno istante, cliente Vodafone con formula “a forfait” – a volume – abbia diritto, in virtù dell’avvenuta violazione da parte dell’operatore dell’art. 2, comma 2 della Delibera n. 326/10/CONS, ad ottenere la restituzione di quanto indebitamente pagato per effetto del roaming internazionale non consapevolmente generato per un importo pari ad € 3419,04.

Non meritevole di accoglimento, invece, il rimborso della somma indicata dall’utente nel formulario GU14 pari ad € 4.402,37 in quanto inclusiva non solo degli addebiti illegittimi legati al descritto roaming extra UE, ma anche di somme dovute in virtù del contratto sottoscritto (canoni servizi vari; telefoni e/o altri dispositivi mobili; taxa di concessione governativa).

Per quanto concerne le spese di procedura, ancorché non richieste dall’odierno istante, appare equo liquidare in favore dello stesso, ai sensi dell’articolo 19, comma 6, del Regolamento adottato con delibera n. 173/07/CONS e delle tabelle diffuse dall’AGCOM in materia di rimborsi, l’importo complessivo di euro 100,00 (*cento/00*) tenuto conto del comportamento complessivamente tenuto dalle parti relativamente alla partecipazione al procedimento.

UDITA la relazione del Responsabile del Procedimento, svolta su proposta del Presidente;

DELIBERA

Articolo 1

1. Il Corecom Abruzzo accoglie parzialmente l’istanza presentata dalla xxxxxxxx xxxxxxxxxxxx xxxxxxxx s.r.l. nei confronti della società Vodafone Omnitel B.V.;
2. La società Vodafone Omnitel B.V. è tenuta a pagare in favore dell’istante, oltre alla somma di euro 100,00 (*cento/00*) per le spese di procedura, il seguente importo, maggiorato degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell’istanza:
 - i. € 3.419,04 (*remilaquattrocentodiciannove/04*) a titolo di rimborso delle somme indebitamente pagate dall’utente per traffico dati da rete mobile sviluppato in paesi extra UE;
3. La società Vodafone Omnitel B.V. è tenuta, altresì, a comunicare a questo Corecom l’avvenuto adempimento alla presente delibera 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 delibera è notificata alle parti e pubblicata sui siti *web* del Corecom Abruzzo e dell'Autorità (www.agcom.it).

L'Aquila, 5/5/2015

IL PRESIDENTE
F.to Dott. Filippo lucci

IL RELATORE
F.to Dott.ssa Annalisa Ianni

Per attestazione di conformità a quanto deliberato

IL DIRIGENTE
F.to Dott.ssa Michela Leacche

Copia informale, in versione informatica, di documento originale cartaceo, ai sensi degli artt.22 e 40del D.Lgs. n.82/2005. Accesso agli atti consentito in conformità al Capo V artt. 22-28 della Legge 7 agosto 1990, n. 241 e s.m. e i.