



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

DELIBERA n. 112/15/CIR

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
KRIVATS / VODAFONE OMNITEL B.V.
(GU14 n. 436/2015)**

L'AUTORITÀ

NELLA riunione della Commissione per le infrastrutture e le reti del 25 settembre 2015;

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. 223/12/CONS, del 27 aprile 2012, recante “*Regolamento concernente l’organizzazione e il funzionamento dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni*”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 390/15/CONS;

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*”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 597/11/CONS;

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 della Sig.ra Krivats, del 20 marzo 2015;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

1. La posizione dell'istante

L'istante, intestataria dell'utenza mobile n. 3490899xxx, ha lamentato nei confronti della società Vodafone Omnitel B.V. (d'ora innanzi, per brevità, "Vodafone"), il difetto di forma scritta del contratto concluso tra le parti, il ritardo nella trasmissione di tutte le fatture da parte dell'operatore nonché la loro errata intestazione, l'addebito di costi diversi da quelli concordati e il mancato riscontro di Vodafone alla richiesta dell'utente di sospendere gli addebiti degli importi richiesti sulla carta di credito dell'istante. In particolare, nell'istanza introduttiva del procedimento e nel corso del procedimento, l'istante ha dichiarato quanto segue:

- a. a seguito della registrazione vocale della volontà di attivazione del servizio con Vodafone, l'operatore non inviava all'istante copia del contratto in forma scritta;
- b. nonostante le continue richieste al servizio clienti 191, l'operatore recapitava a mezzo email le fatture solo dopo sei mesi dall'attivazione del servizio;
- c. le fatture recapitate recavano errata intestazione, un indirizzo inesistente e costi del tutto difforni da quelli pattuiti, e precisamente il costo di euro 0,50 al minuto in luogo di quello concordato di euro 0,12 al minuto, con addebito diretto sulla carta di credito dell'istante senza alcuna autorizzazione;
- d. nonostante le parti avessero concordato la conclusione di un contratto di tipo *business* affinché l'istante potesse detrarre l'IVA applicata sui costi, anche tale richiesta non veniva rispettata di fatto da Vodafone, determinando per l'istante l'impossibilità della predetta detrazione fiscale;
- e. Vodafone, inoltre, addebitava l'importo di euro 100,00 a titolo di corrispettivo per recesso anticipato nonostante nessun contratto fosse stato sottoscritto dall'istante.

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

- i. il rimborso di tutte le fatture emesse dall'operatore in quanto non dovute, per un importo complessivo pari ad euro 1.427,04;
- ii. eventuali danni per appropriazione indebita.

2. La posizione dell'operatore

In sede di audizione, Vodafone ha contestato le richieste dell'istante precisando che *"il servizio mobile Relax Semplice è stato attivato nel mese di settembre 2013 a seguito di vocal order con pratica n. AE1046441 in MNP con offerta sconto 10 euro più sconto*



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

delle tasse di concessione governativa. Il servizio è stato regolarmente utilizzato e agli atti non risulta alcun reclamo in merito a costi diversi da quelli concordati nella registrazione vocale ovvero alcun documento che dimostri le pretese dell'istante in merito ai piani tariffari applicati. Precisa che gli addebiti di traffico sono relativi a chiamate internazionali. Evidenzia che l'istante non ha presentato alcuna denuncia di disconoscimento del contratto. Contesta richieste relative a danni atteso che una pronuncia sugli stessi non è di competenza dell'AGCOM e richieste esulanti quanto contenuto nel formulario UG presentato al Corecom Valle d'Aosta".

Nonostante le proprie difese, Vodafone, in ottica conciliativa, formulava proposta transattiva della controversia, chiedendo, in caso di mancata accettazione della medesima, il rigetto dell'istanza.

La proposta non veniva accettata dalla parte istante.

3. Motivazione della decisione

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante possono essere parzialmente accolte come di seguito precisato.

In primo luogo, deve rilevarsi che Vodafone non ha offerto riscontro probatorio in relazione al contenuto dell'accordo concluso con l'istante.

Tuttavia, detta mancanza non può determinare il pieno accoglimento della richiesta dell'istante *sub (i)* di rimborso di tutte le fatture emesse da Vodafone dal 5 ottobre 2013 al 20 maggio 2014 per un importo complessivo di euro 1.427,04, atteso che la stessa istante non ha contestato l'utilizzo del servizio fornito dall'operatore.

Il rimborso totale dei costi del servizio determinerebbe, infatti, un ingiustificato arricchimento in favore dell'istante e contravverrebbe al generale principio di buona fede nell'esecuzione del rapporto contrattuale, di cui agli artt. 1175 e 1375 c.c., tenuto conto che lo svolgimento di detto rapporto, nel caso di specie, è pacifico tra le parti.

Ciò precisato, la richiesta dell'istante di ottenere il rimborso delle fatture pagate risulta meritevole di parziale accoglimento in ragione dell'applicazione di costi di fornitura del servizio difforni da quelli pattuiti.

Tenuto conto che Vodafone, pur richiamandolo, non ha prodotto il *vocal order* relativo all'accordo concluso tra le parti riguardo alle condizioni economiche del servizio voce, le affermazioni di parte istante in merito ai costi pattuiti (euro 0,12 al minuto) ed ai costi applicati e richiesti nelle fatture (0,50 al minuto) devono ritenersi non contestate.

Pertanto, non risultando provato da parte dell'operatore l'importo del contributo bimestrale del piano tariffario concordato con l'istante, in applicazione del criterio equitativo applicabile ai fini della definizione della controversia ai sensi dell'articolo 12, comma 3, del "Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

controversie tra utenti ed operatori” di cui all’Allegato A) alla delibera n. 73/11/CONS, si ritiene di considerare che l’importo complessivo di euro 1.327,04, fatturato dall’operatore quale costo dei servizi forniti, sia determinato dall’applicazione da parte di Vodafone dell’importo di euro 0,50 per ogni minuto di conversazione effettuato dall’istante (e, dunque, complessivamente per circa 2.654 minuti di conversazione in ragione del seguente calcolo: euro 1.327,04/euro 0,50).

Considerando, dunque, come effettuati dall’istante circa 2.654 minuti di conversazione, se Vodafone avesse applicato il costo di euro 0,12 al minuto l’utente avrebbe dovuto all’operatore l’importo complessivo di euro 318,48 in luogo di quello di euro 1.327,04 fatturato per la fornitura del servizio.

In ragione del citato criterio equitativo, si ritiene, pertanto, di ordinare a Vodafone il rimborso parziale delle fatture pagate dall’istante per la somma complessiva di euro 1.008,56, siccome illegittimamente addebitata all’utente.

In relazione all’importo di euro 100,00 addebitato da Vodafone sulla fattura n. AE06929098 del 20 maggio 2014 a titolo di corrispettivo per recesso anticipato/disattivazioni anticipate, risulta fondata l’eccezione dell’istante circa la sua illegittimità in difetto di qualsivoglia riscontro documentale dell’avvenuta comunicazione di tale corrispettivo all’istante in sede contrattuale e, comunque, deve rilevarsi la sua illegittimità per contrarietà al principio di giustificatezza dei costi di recesso in caso di passaggio degli utenti ad altro operatore o di esercizio della facoltà di recedere dal contratto, come previsto dall’art. 1, comma 3, l. n. 40/2007.

Altresì il predetto importo di euro 100,00 dovrà, pertanto, essere rimborsato da Vodafone in favore dell’utente.

In ordine alla richiesta *sub ii)* dell’istante di liquidazione di eventuali danni per l’addebito diretto dei costi fatturati da Vodafone sulla carta di credito dell’istante nonostante la mancanza di autorizzazione, la stessa non può essere accolta atteso che le richieste risarcitorie della parte istante non possono essere oggetto di sindacato da parte dell’Autorità, risultando le medesime di competenza esclusiva dell’autorità giudiziaria ai sensi dell’articolo 19, commi 4 e 5, del Regolamento.

Per la medesima ragione ed in quanto profilo tributario esulante dall’ambito di applicazione del Regolamento, non risulta accoglibile altresì l’ulteriore richiesta risarcitoria, peraltro tardivamente formulata dall’istante in sede di memoria integrativa, in relazione all’impossibilità di detrarre l’IVA di cui alle fatture recapitate e recanti errata intestazione ed errato indirizzo dell’istante (la quale, si precisa, ha reclamato tale ritardo utilizzando il servizio clienti 191 [relativo alla clientela *business* di Telecom Italia S.p.A.] invece che al servizio clienti 190 di Vodafone). Infatti, sono esclusi dall’ambito applicativo del Regolamento, ai sensi dell’articolo 2, comma 3, i punti controversi attinenti a profili tributari o fiscali.



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

UDITA la relazione del Commissario Antonio Preto, relatore ai sensi dell'articolo 31 del *Regolamento per l'organizzazione ed il funzionamento dell'Autorità*;

DELIBERA

Articolo 1

1. L'Autorità accoglie parzialmente l'istanza della Sig.ra Krivats nei confronti della società VODAFONE OMNITEL B.V. per le motivazioni di cui in premessa.

2. La società Vodafone Omnitel B.V. è tenuta a pagare in favore dell'istante i seguenti importi, maggiorati degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza:

- i. euro 1.008,56 (milleotto/56) a titolo di rimborso dei costi di fornitura dei servizi complessivamente addebitati nelle fatture contestate dall'istante;
- ii. euro 100,00 (cento/00) a titolo di rimborso del corrispettivo per recesso anticipato/disattivazioni anticipate addebitato sulla fattura n. AE06929098 del 20 maggio 2014.

3. La società Vodafone Omnitel B.V. è tenuta, altresì, a comunicare a questa Autorità 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.

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 sul sito *web* dell'Autorità.

Roma, 25 settembre 2015

IL PRESIDENTE
Angelo Marcello Cardani

IL COMMISSARIO RELATORE
Antonio Preto

Per attestazione di conformità a quanto deliberato
IL SEGRETARIO GENERALE *ad interim*
Antonio Perrucci