



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

DELIBERA N. 121/17/CIR

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
M.G.T. / VODAFONE ITALIA S.P.A.
(GU14/665/2016)**

L'AUTORITÀ

NELLA riunione della Commissione per le infrastrutture e le reti del 13 settembre 2017;

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. 125/17/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*” di seguito *Regolamento*, 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*”, di seguito *Regolamento indennizzi*;

VISTA l’istanza della società M.G.T., del 18 aprile 2016;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’istante



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

La società istante, intestataria del contratto di tipo *business* avente codice cliente 7.1541176, ha lamentato nei confronti della società Vodafone Italia S.p.A. (di seguito anche solo “Vodafone” o “Società”) la fatturazione di costi non dovuti in ragione del piano tariffario delle SIM oggetto di contratto e per contenuti digitali mai richiesti, il malfunzionamento di n. 4 SIM M2M (“*machine to machine*”) e ha contestato l’applicazione della tassa di concessione governativa e dei costi di disattivazione.

In particolare, nell’istanza introduttiva del procedimento, l’istante ha rappresentato quanto segue:

a. l’istante è cliente di Vodafone dal mese di marzo 2013 con diverse SIM; il piano tariffario delle predette utenze prevede minuti per navigazione *internet* e *sms* illimitati, tuttavia, sin dalla prima fattura emessa, l’operatore ha addebitato costi per traffico oltre soglia disconosciuto dall’istante;

b. l’operatore ha addebitato nella propria fatturazione importi per contenuti digitali dei quali l’istante non ha mai richiesto l’attivazione;

c. nel mese di aprile 2015, l’istante ha attivato n. 4 SIM M2M (“*machine to machine*”) aventi le numerazioni 3404119XXX, 3450913XXX, 3404148XXX e 3404041XXX; le predette SIM non hanno mai funzionato con l’utilizzo degli apparati di proprietà dell’istante;

d. nonostante i reclami trasmessi e i contatti con l’assistenza tecnica dell’operatore, il disservizio non è stato risolto;

e. nella fattura n. AF04480030, Vodafone ha addebitato costi di disattivazione non dovuti;

f. i reclami dell’istante inoltrati a mezzo fax all’operatore sono rimasti privi di riscontro;

g. Vodafone ha ingiustificatamente applicato la tassa di concessione governativa.

In base a tali premesse, l’utente ha richiesto nei confronti dell’operatore:

- i. il rimborso dei costi addebitati in fattura e disconosciuti dall’istante;
- ii. la liquidazione di un indennizzo per errata fatturazione;
- iii. la liquidazione di un indennizzo per mancata risposta ai reclami;
- iv. la liquidazione di un indennizzo per l’attivazione di servizi non richiesti;
- v. la liquidazione di un indennizzo per la gestione della pratica;
- vi. la liquidazione di un indennizzo per il mancato funzionamento delle SIM M2M;
- vii. la liquidazione di un indennizzo o del rimborso dei costi di disattivazione non dovuti.



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

Con nota in replica alla memoria di Vodafone, l'istante ha contestato il contenuto dello scritto difensivo avversario, con particolare riferimento all'eccepita incompetenza territoriale dell'Autorità per la definizione della controversia; ha precisato che il rimborso dei costi contestati è pari a circa euro 1.500,00; ha formulato istanze istruttorie con le quali, in particolare, ha chiesto all'Autorità di ordinare all'operatore di esibire copia del contratto e della Proposta di Abbonamento sottoscritta dall'istante rispettivamente nel 2013 e nel 2015, di esibire la copia delle risposte inviate all'istante in merito ai molteplici reclami aventi ad oggetto doglianze diverse, la prova certa che i servizi a sovrapprezzo sono stati richiesti ed attivati per volontà dell'utente, la copia dei *log* del traffico dati che dimostrano il corretto e continuo funzionamento delle SIM M2M. Oltre alle richieste già formulate nell'istanza, l'istante ha specificato le proprie richieste di indennizzo.

In sede di udienza, la parte istante ha reiterato le richieste avanzate nei propri scritti difensivi e ha precisato che, nella procedura di conciliazione della controversia, l'operatore non ha formulato alcuna eccezione di improcedibilità territoriale dell'istanza.

2. La posizione dell'operatore

Vodafone, con memoria difensiva, in via preliminare, ha eccepito l'inammissibilità e l'improcedibilità di eventuali richieste avanzate nel formulario GU14 che non siano coincidenti con quelle formulate nell'istanza di conciliazione. La Società ha eccepito, altresì, l'incompetenza territoriale dell'Autorità in relazione alla procedura di definizione, atteso che la sede della società istante è ubicata in provincia di Frosinone e che la competenza a decidere la controversia è del CORECOM Lazio, in applicazione dell'art. 4 del *Regolamento*, rilevando che *“dalla documentazione contrattuale in atti non è dato evincere che la società istante abbia eletto domicilio presso un indirizzo differente rispetto a quello della sede legale, che risulta l'unico inserito nel contratto. Si rileva, inoltre, che l'oggetto della controversia riguarda un contratto di fornitura del servizio di fonia mobile (sim M2M, servizi digitali, ecc), indi per cui il criterio di determinazione della competenza è quello del domicilio indicato dall'utente ovvero della sua sede legale”*.

Nel merito, l'operatore ha contestato la richiesta di indennizzo per voci in fattura disconosciute, per errata fatturazione, per attivazione di servizi non richiesti nonché la richiesta di storno/rimborso dei costi di recesso in ragione della genericità delle contestazioni sollevate dall'istante, non avvalorate da una chiara ricostruzione dei fatti né da alcuna evidenza documentale. La Società ha eccepito che *“[n]essun valido documento risulta allegato in atti ai fini della riprova dell'applicazione dei costi (quali) genericamente contestati: l'Istante avrebbe, quantomeno, dovuto allegare le fatture (in atti risulta solo una fattura di luglio 2015). ... non è dato evincere l'ammontare esatto degli importi contestati nelle fatture, a quali voci siano riferite quali siano le fatture contestate”*.



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

La Società ha contestato, inoltre, la richiesta di indennizzo per mancato riscontro ai reclami, affermando che *“pochi sono i reclami in atti relativi alla fatturazione e che quelli allegati non rispettano i requisiti prescritti dalle Condizioni Generali di Contratto Vodafone”*.

In relazione alle altre richieste di indennizzo di cui all’istanza, l’operatore ha rilevato che talune non rientrano nella previsione del *Regolamento indennizzi*.

Vodafone ha richiamato l’art. 123 del Codice della Privacy per affermare che le fatture che possono essere considerate sono quelle relative ai sei mesi antecedenti al reclamo, dovendosi consentire ai gestori l’esercizio del proprio diritto di difesa *“nei limiti e nel rispetto di quanto previsto dalla norma suindicata”*.

La Società ha contestato, altresì, le pretese dell’istante in relazione ai c.d. servizi a sovrapprezzo, ritenendo che appare *“sempre più improbabile che tali addebiti non siano dovuti ad utilizzi consapevoli ... l’Istante chiede solo indennizzi in relazione agli addebiti e avrebbe dovuto, quantomeno, indicare l’ammontare degli importi contestati ... non ha evitato – come avrebbe potuto usando l’ordinaria diligenza nel controllo dei conti telefonici e richiedendo l’attivazione del blocco per tali servizi – il verificarsi del lamentato danno”*.

In relazione alle doglianze dell’istante circa il malfunzionamento delle SIM M2M, Vodafone ha contestato le stesse affermando che *“le sim sono state regolarmente attivate in data 09 aprile 2015 e le stesse hanno anche generato traffico. Eventuali problematiche in merito all’utilizzo delle SIM sono state eventualmente causate da un’errata configurazione degli apparati utilizzati dall’Istante. Invero, le sim M2M in possesso del cliente sono correttamente abilitate al traffico GRPS e GSM e a partire da luglio si è invitato l’Istante a verificare le impostazioni dei propri apparati per utilizzare il servizio. L’istante, in ogni caso, non ha adeguatamente reclamato in merito a tali circostanze. ... Oltretutto, dalle fatture risulta effettuato regolare traffico sulle utenze oggetto del contenzioso. Va rilevata, nondimeno, l’estrema genericità della contestazione che non presenta una precisa indicazione del periodo in cui l’istante sostiene essere stato disservito”*.

L’operatore ha contestato, infine, la fondatezza della pretesa dell’istante allo storno e rimborso dei costi di recesso nonché alla liquidazione di un indennizzo per mancata risposta ai reclami.

In sede di udienza di discussione della controversia, Vodafone ha richiamato il contenuto della propria memoria difensiva; in particolare, per quanto riguarda l’eccezione di incompetenza territoriale dell’Autorità, ha precisato che il *Regolamento* non prevede alcuna decadenza qualora tale eccezione non sia proposta nella procedura di conciliazione; l’operatore, inoltre, ha eccepito la irricevibilità della documentazione integrativa prodotta dall’istante congiuntamente alle memorie di replica.

3. Motivazione della decisione



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

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

In via preliminare, deve confermarsi la competenza territoriale dell'Autorità per la definizione della controversia. Atteso che, nel caso di specie, in applicazione dell'art. 4 del *Regolamento*, la competenza territoriale deve essere individuata sulla base dei criteri alternativi a quello principale del luogo ove è ubicata la postazione fissa ad uso dell'utente finale, *id est* quello del domicilio indicato dall'utente al momento della conclusione del contratto o, in mancanza, della sua residenza o sede legale, si ritiene che l'indicazione del domicilio sia stata operata dall'utente e che lo stesso coincida con la sede operativa della società istante, sita in Campania. Tale indicazione, infatti, risulta dall'apposizione del timbro della società istante (recante, oltre alla sede legale, la sede operativa sita in Caserta) sulla Proposta di Abbonamento sottoscritta dall'utente, e la stessa deve ritenersi conosciuta ed accettata da Vodafone, tenuto conto che la fatturazione relativa al rapporto contrattuale è sempre stata emessa dall'operatore indicando quale indirizzo della società istante quello della sua sede operativa.

Sempre in via preliminare, deve dichiararsi l'ammissibilità della documentazione prodotta dalla parte istante unitamente alle citata nota di replica, costituita dalla copia dei reclami trasmessi all'operatore e dalle fatture relative ai costi dei servizi oggetto del contratto, trattandosi, non già di documenti relativi a circostanze nuove e non dedotte antecedentemente dalla parte, bensì di documentazione offerta in replica alle eccezioni dell'operatore, già prodotta con l'istanza di definizione della controversia e, in ogni caso, già conosciuta da parte del gestore.

Ancora in via preliminare, deve ritenersi infondata l'eccezione formulata da Vodafone circa l'inammissibilità di qualsiasi richiesta dell'istante che non sia stata oggetto del preventivo obbligatorio tentativo di conciliazione. Il formulario UG prodotto in atti dalla Società offre riscontro della coincidenza della questione oggetto della presente controversia con quella sottoposta al tentativo obbligatorio di conciliazione innanzi al CORECOM territorialmente competente nonché delle richieste avanzate dall'istante rispettivamente nel corso delle procedure di conciliazione e di definizione della controversia.

Nel merito, le doglianze di parte istante inerenti la fatturazione di importi non dovuti in ragione del piano tariffario concordato tra le parti risultano accoglibili.

In primo luogo, occorre rilevare che Vodafone avrebbe dovuto quantomeno indicare quale sia il costo del piano tariffario oggetto del contratto e quali condizioni lo stesso preveda, nonché dare prova di aver fatturato detti costi conformemente alle previsioni contrattuali.

In mancanza di evidenza documentale dell'avvenuta comunicazione da parte dell'operatore delle condizioni economiche applicate per la fornitura dei servizi e della loro accettazione da parte dell'utente, i fatti dedotti dall'istante devono ritenersi non



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

fondatamente contestati da Vodafone, sulla quale, in ragione della natura contrattuale del rapporto di fornitura, incombe l'onere probatorio della circostanza di aver computato i costi di cui alla propria fatturazione conformemente agli accordi negoziali.

Sebbene l'istante abbia precisato quali siano le voci di costo contestate in relazione alla fatturazione emessa dall'operatore, non risultano fondate contestazioni da parte di Vodafone in merito a tali allegazioni. Deve ritenersi, dunque, che le precisazioni operate dall'istante con la memoria di replica in relazione al *quantum* della pretesa di rimborso formulata, in particolare quelle di cui al prospetto riepilogativo delle predette voci di costo per ciascuna delle fatture (altresì prodotte dall'istante, ad eccezione della fattura n. AE07466405), devono ritenersi non smentite dall'operatore. In accoglimento delle richieste *sub i.* e *vii.* di parte istante, pertanto, si dispone il rimborso da parte di Vodafone in favore dell'utente degli importi contestati come indicati nella tabella riepilogativa prodotta dall'istante (ad eccezione della voce di costo contestata riguardo alla fattura n. AE07466405 relativa al periodo 24 marzo 2014 – 23 maggio 2014), per un totale complessivo di euro 1.438,08 (millequattrocentotrentotto/08).

La richiesta di indennizzo formulata *sub ii.* di liquidazione di un indennizzo per errata fatturazione, deve essere rigettata, trattandosi di fattispecie che, non essendo contemplata tra quelle per le quali è prevista una compensazione, non può dar luogo ad indennizzo.

Merita di essere accolta, sia pur in misura unitaria, la richiesta *sub iii.*, di liquidazione dell'indennizzo per la mancata risposta ai reclami trasmessi all'operatore, tenuto conto che, in applicazione dell'art. 11 del *Regolamento sugli indennizzi*, deve ritenersi che i reclami successivi a quello del 16 giugno 2015 sono reiterativi dello stesso quanto alle doglianze ivi contenute. In ragione di quanto appena considerato, deve dichiararsi che Vodafone è tenuta alla corresponsione dell'indennizzo *pro die* di euro 1,00 per ogni giorno di ritardo successivo al periodo di 45 giorni indicato nella Carta del Cliente dell'operatore quale tempo massimo per la gestione dei reclami, in riferimento al reclamo del 16 giugno 2015 (e, dunque, dal 31 luglio 2015) sino al giorno 25 febbraio 2016 in cui ha avuto luogo il tentativo obbligatorio di conciliazione della controversia, quale prima occasione utile di confronto tra le parti. Per il periodo complessivo di giorni 224 giorni, l'operatore dovrà corrispondere all'istante l'importo di euro 224,00 (duecentoventiquattro/00) al predetto titolo.

In ragione della sua genericità, non può trovare accoglimento la richiesta dell'istante *sub iv.* di liquidazione di un indennizzo per l'attivazione di servizi non richiesti, tenuto conto che quanto ai servizi digitali deve rammentarsi che trattasi: *a)* di servizi diversi dai servizi di comunicazione elettronica ai quali si riferiscono gli indennizzi del *Regolamento indennizzi*; *b)* di servizi forniti da soggetti terzi rispetto all'operatore di comunicazione elettronica che, come tale, resta estraneo al rapporto contrattuale tra l'utente ed il fornitore del servizio; *c)* di servizi in relazione ai quali il rapporto contrattuale con l'operatore, che costituisce fondamento per il riconoscimento



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

dell'indennizzo e del corrispondente meccanismo di liquidazione, attiene solo alla fase dell'addebito, e non a quello della attivazione in senso stretto.

In relazione al malfunzionamento delle SIM M2M, è stato accertato che, nel mese di aprile 2015, subito dopo la loro attivazione, l'*helpdesk* tecnico di Vodafone ha supportato l'istante per la risoluzione della problematica riscontrata di configurazione dei terminali e del modem. Tuttavia, non risulta provato che le problematiche di malfunzionamento riscontrate dall'istante abbiano avuto risoluzione atteso che, sin dal reclamo del 16 giugno 2015, l'utente ha continuato a lamentare il mancato funzionamento delle SIM M2M. Più precisamente, non risulta alcun riscontro probatorio da parte dell'operatore in ordine alla regolare e continuativa fornitura del servizio, tenuto conto che Vodafone si è limitata ad affermare che *“le sim M2M in possesso del cliente sono correttamente abilitate al traffico GRPS e GSM e a partire da luglio si è invitato l'Istante a verificare le impostazioni dei propri apparati per utilizzare il servizio”*.

Per quanto considerato, può trovare accoglimento la richiesta dell'istante *sub vi*. di liquidazione di un indennizzo per il mancato funzionamento delle SIM M2M le quali devono ritenersi funzionali alla fruizione di un servizio qualificabile accessorio ai sensi dell'art. 1, comma 1, lettera j) del *Regolamento indennizzi*, in quanto correlato a quello di accesso alla rete, nella fattispecie consistente nella connettività tra macchine.

Trova applicazione, pertanto, l'indennizzo previsto dall'art. 3, comma 4, del *Regolamento indennizzi* nella misura massima di euro 300,00 (in ragione della lunga durata del periodo di disservizio dalla sua prima segnalazione alla presentazione dell'istanza di definizione della controversia), come richiamato dall'art. 5, comma 4, del citato regolamento per l'ipotesi di malfunzionamento di servizi accessori, da computarsi, nel caso di specie, per ciascuna delle 4 utenze interessate dal disservizio – non risultando contrario al principio di equità computare l'indennizzo in misura proporzionale al numero di utenze per la natura del disservizio subito, ai sensi dell'art. 12, comma 1, del *Regolamento indennizzi* – e nella misura pari al doppio, trattandosi di utenze *business*, ai sensi del comma 2 della norma appena citata. Vodafone, pertanto, è tenuta alla corresponsione dell'importo complessivo di euro 2.400,00 (duemilaquattrocento/00).

Infine, per quanto concerne le spese di procedura, oggetto di richiesta *sub v.*, appare equo liquidare in favore della parte istante, ai sensi dell'articolo 19, comma 6, del *Regolamento*, l'importo di euro 100,00 (cento/00), considerato che lo stesso ha partecipato all'udienza svoltasi innanzi all'Autorità con l'assistenza del delegato incaricato della sua rappresentanza.

UDITA la relazione del Commissario Antonio Nicita, relatore ai sensi dell'articolo 31 del *Regolamento concernente l'organizzazione e il funzionamento dell'Autorità*;

DELIBERA



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

Articolo 1

1. L'Autorità accoglie parzialmente l'istanza della società M.G.T. nei confronti della società Vodafone Italia S.p.A. per le motivazioni di cui in premessa.

2. La società Vodafone Italia S.p.A. è tenuta a pagare in favore dell'istante la somma di euro 100,00 (cento/00), per le spese di procedura, nonché i seguenti importi, maggiorati degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza:

- i. euro 224,00 (duecentoventiquattro/00) a titolo di indennizzo per mancata risposta ai reclami dell'istante (euro 1,00 al giorno per 224 giorni dal 31 luglio 2015 al 25 febbraio 2016);
- ii. euro 2.400,00 (duemilaquattrocento/00) a titolo di indennizzo per il mancato funzionamento delle SIM M2M (importo massimo di euro 300,00, nella misura pari al doppio per ciascuna delle n. 4 SIM interessate dal disservizio);
- iii. euro 1.438,08 (millequattrocentotrentotto/08), a titolo di rimborso degli importi contestati in relazione alle fatture emesse da Vodafone e indicati nella tabella riepilogativa prodotta dall'istante, ad eccezione della voce di costo contestata riguardo alla fattura n. AE07466405 relativa al periodo 24 marzo 2014 – 23 maggio 2014.

3. La società Vodafone Italia S.p.A. 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, 13 settembre 2017

IL PRESIDENTE

Angelo Marcello Cardani

IL COMMISSARIO RELATORE

Antonio Nicita



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

Per attestazione di conformità a quanto deliberato

IL SEGRETARIO GENERALE

Riccardo Capecchi