



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

DELIBERA N. 122/17/CIR

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
MOCCIA / VODAFONE ITALIA S.P.A.
(GU14/2194/16)**

L'AUTORITÀ

NELLA riunione della Commissione per le infrastrutture e le reti e 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 sig.ra Moccia, del 6 ottobre 2016;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’istante



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

L'istante, intestataria dell'utenza mobile n. 335522XXX di tipo *business*, ha lamentato nei confronti dell'operatore Vodafone Italia S.p.A. (di seguito "Vodafone" o "Società") la ripetuta sospensione del servizio da parte dell'operatore, l'addebito di costi di recesso per un contratto mai sottoscritto e la fatturazione di costi per servizi mai richiesti.

In particolare nell'istanza introduttiva del procedimento, l'istante ha dichiarato quanto segue:

a. nel periodo compreso tra gennaio 2015 e settembre 2015, Vodafone arbitrariamente, ogni 15 giorni, interrompeva il servizio sull'utenza mobile oggetto di controversia, pretendendo il pagamento di una fattura che, in un precedente accordo conciliativo tra le parti, l'operatore si era impegnato a stornare;

b. l'operatore addebitava costi di recesso per un contratto che non è mai stato sottoscritto dall'istante, fatturando costi per servizi mai richiesti;

c. Vodafone non dava riscontro ai reclami dell'istante.

In base a tali premesse, l'istante ha richiesto nei confronti dell'operatore convenuto:

i. la liquidazione dell'indennizzo per le ripetute sospensioni del servizio;

ii. la liquidazione dell'indennizzo per attivazione di servizi non richiesti;

iii. la liquidazione dell'indennizzo per mancata risposta al reclamo;

iv. la liquidazione dell'indennizzo per i costi sostenuti per le due conciliazioni;

v. lo storno di tutte le fatture indebitamente emesse;

vi. la liquidazione degli ulteriori indennizzi ritenuti spettanti.

Con nota di replica alla memoria difensiva dell'operatore, l'istante ha precisato che a seguito del diritto di ripensamento dell'utente rispetto al contratto a distanza concluso con l'operatore nel settembre 2014 per la portabilità della propria utenza, Vodafone effettuava comunque quest'ultima; in data 5 novembre 2014, innanzi al CORECOM Campania, le parti raggiungevano un accordo conciliativo della controversia promossa dall'utente. L'istante ha posto in evidenza che la fattura n. AF15130826 del 17 ottobre 2015 e la fattura n. AG02399861 del 16 febbraio 2016 non sono giustificate, tenuto conto che l'utenza dell'istante è migrata verso altro gestore il 14 settembre 2015. Ad avviso dell'istante non sono giustificati i costi addebitati dall'operatore per la disattivazione e computati sotto la voce "*Altri importi*" in ragione della mancata conoscenza da parte dell'utente delle condizioni contrattuali applicate dal gestore. L'istante ha richiamato il proprio reclamo del 19 maggio 2015 a seguito del quale Vodafone ha disattivato il servizio rete sicura. Riguardo alla sospensione del servizio l'istante ha precisato che Vodafone stessa ha dichiarato che le sospensioni sono state disposte per diciotto volte tra gennaio 2015 e agosto 2015, precisando che le stesse si sono protratte per più giorni pertanto "*deve intendersi almeno che per trentasei giorni nel periodo sopra citato non si è usufruito del servizio*".



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

In sede di udienza, l'istante ha richiamato il contenuto dei propri scritti difensivi e non ha accettato la proposta conciliativa dell'operatore.

2. La posizione dell'operatore

Vodafone, con memoria difensiva, in via preliminare, ha eccepito l'inammissibilità delle eventuali istanze avanzate nel presente procedimento che non siano state già oggetto di procedura di conciliazione.

Nel merito, la Società ha evidenziato l'estrema genericità delle contestazioni dell'istante, in quanto non avvalorate da una chiara ricostruzione dei fatti né da alcun elemento probatorio, ed in particolare di quella relativa alle sospensioni del servizio "*non essendo indicato il periodo di tempo in cui la stessa si sarebbe verificata*". Vodafone ha precisato che le azioni di sospensione hanno riguardato 18 giorni e che, quanto ai servizi non richiesti "*gli addebiti hanno riguardato il servizio rete sicura (presente solo su due fatture emesse a febbraio e ad aprile 2015) e un addebito extra soglia di € 10,00. Il servizio rete sicura risulta disattivato a seguito di richiesta ed è un servizio di natura accessoria al costo di € 2,00 al mese come antivirus*".

In riferimento alla mancata risposta ai reclami, la Società ha precisato che i reclami sono stati regolarmente gestiti e che "*in data 2 ottobre 2015 è stata emessa ulteriore nota di credito a storno della fattura emessa a dicembre 2014*". La Società ha precisato, inoltre, che l'istante non ha saldato le fatture emesse, maturando un insoluto pari ad euro 261,41.

In sede di udienza, Vodafone si è riportata alla propria memoria e ha formulato proposta conciliativa della controversia non accettata dall'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.

Preliminarmente, l'eccezione di Vodafone circa l'inammissibilità delle richieste non oggetto di precedente tentativo di conciliazione deve essere dichiarata infondata, atteso che, dal formulario UG depositato in atti dall'istante, emerge la coincidenza dell'oggetto delle istanze introduttive rispettivamente della procedura di conciliazione e di quella di definizione della presente controversia.

Nel merito, si è accertato che, con accordo di conciliazione sottoscritto dalle parti in data 5 novembre 2014 innanzi al CORECOM Campania, le stesse hanno convenuto lo storno della fattura con scadenza il giorno 11 novembre 2014 e delle fatture emesse nei



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

successivi 60 giorni, nonché la possibilità di migrare verso altro gestore senza costi entro i 60 giorni successivi alla conciliazione. Vodafone non solo ha confermato e dato evidenza probatoria delle lamentate sospensioni del servizio disposte sull'utenza mobile oggetto di controversia tra il mese di dicembre 2014 ed il mese di settembre 2015, ma addirittura non ha smentito di aver posto a fondamento delle stesse la morosità dell'istante maturata in ragione del mancato pagamento di fatture in relazione alle quali l'operatore si era impegnato allo storno con l'accordo conciliativo del 5 novembre 2014. In ragione della illegittimità di tali sospensioni amministrative del servizio, deve riconoscersi in capo all'istante il diritto alla corresponsione dell'indennizzo previsto dall'art. 4 del *Regolamento indennizzi*, pari ad euro 7,50 *pro die*, da computarsi in misura pari al doppio ai sensi dell'art. 12, comma 2, del citato regolamento trattandosi di utenza *business*. Alla luce delle schermate depositate in atti dall'operatore - attestanti (con indicazione del giorno e dell'orario di ogni singola azione di sospensione e di ripristino del servizio) che sono computabili complessivi 18 giorni di sospensione - e tenuto conto che la maggiore durata del disservizio indicata da parte dell'utente quantomeno in giorni 36 è stata solo genericamente allegata, si dispone che il predetto indennizzo sia corrisposto per il periodo complessivo di 18 giorni e che, pertanto, Vodafone è tenuta alla corresponsione dell'importo totale di euro 270,00 (duecentosettanta/00).

Non può trovare accoglimento la richiesta dell'istante *sub ii.* di liquidazione di un indennizzo per l'attivazione di servizi non richiesti, stante la sua genericità. Infatti, seppur l'operatore abbia dato atto dell'attivazione del servizio "*rete sicura*", dell'addebito dei costi ad esso relativi e della disattivazione dello stesso su richiesta dell'istante, non vi è agli atti evidenza probatoria dell'arco temporale entro il quale si sarebbe verificato un disagio per l'utente.

La richiesta dell'istante *sub iii.* di liquidazione di un indennizzo per mancata risposta ai reclami, trova accoglimento come di seguito precisato. In primo luogo, si è accertato che i reclami presentati sono tre, il primo, datato 18 maggio 2015, aveva ad oggetto la richiesta di ripristino del servizio sospeso per il mancato pagamento della fattura n. AE17631629 (rientrante nell'accordo conciliativo del novembre 2014), il secondo, datato 19 maggio 2015, aveva ad oggetto lo storno dei costi addebitati sotto le voci "*Extra*" e "*Servizi*" nella fattura del 22 aprile 2015 ed eventualmente anche nelle fatture precedenti a quest'ultima, il terzo, datato 27 novembre 2015, aveva ad oggetto la richiesta di storno della fattura n. AE15130826 recante l'addebito di euro 137,95 a titolo di costi di disattivazione, in ragione dei disservizi subiti dall'utente.

Il reclamo del 18 maggio 2015 deve ritenersi riscontrato dall'operatore per *facta concludentia* attraverso il ripristino del servizio sull'utenza in data 21 maggio 2015, come risultante dalle schermate in atti depositate da Vodafone) e, dunque, entro il termine di 45 giorni per la gestione dei reclami indicato nella Carta del Cliente Vodafone.

Per ciò che riguarda il secondo e il terzo reclamo, essi non hanno avuto alcun riscontro da parte dell'operatore, quindi, per essi, è dovuto all'istante l'indennizzo giornaliero pari ad euro 1,00 in applicazione dell'art. 11 del *Regolamento indennizzi* da



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

calcolarsi dal giorno della rispettiva scadenza del termine di 45 giorni per dare risposta ai medesimi, ovvero dal 3 luglio 2016, quanto al secondo, e dal 11 gennaio 2016, quanto al terzo, per fino all'udienza di conciliazione innanzi al CORECOM (prima occasione utile di confronto tra le parti), svoltasi il 3 ottobre 2016. Ne deriva che per il mancato riscontro al secondo reclamo, Vodafone dovrà corrispondere all'istante l'importo di euro 300,00 (trecento/00), quale importo massimo previsto dal citato art. 11, e che, per il terzo reclamo, l'operatore è tenuto alla corresponsione dell'importo complessivo di euro 266,00 (duecentosessantasei/00).

La richiesta *sub iv.* di cui all'istanza può essere parzialmente accolta, in ragione della ingiustificatezza di talune voci di costo addebitate nella fatturazione emessa e non già della totale ingiustificatezza delle stesse.

In merito alla fattura n. AE15130826, deve disporsi lo storno dell'importo di euro 81,97, oltre IVA, addebitato a titolo di costo per la disattivazione del Piano Zero avvenuta prima del ventiquattresimo mese, trattandosi di importo che deve ritenersi non conosciuto dall'utente in mancanza di evidenze probatorie circa la accettazione delle condizioni contrattuali applicate dall'operatore. Deve, inoltre, disporsi lo storno della metà del contributo bimestrale relativo al Piano Zero, per euro 14,95, oltre IVA, tenuto conto che lo stesso è stato fatturato senza tenere conto che l'istante, migrato verso altro gestore in data 14 settembre 2015, ha usufruito del servizio per un mese rispetto ai due contabilizzati, salvo la singola giornata di sospensione per la quale è stato disposto l'indennizzo.

Per ciò che concerne la fattura n. AG02399861, nonostante la stessa non sia stata depositata in atti dalle parti – sicché non è possibile accertare quali voci di costo siano state addebitate – in applicazione dell'art. 1218 c.c., ritenendo che Vodafone debba dimostrare la legittimità dei costi addebitati all'utente, se ne dispone lo storno integrale tenuto conto che per il relativo periodo di fatturazione l'utenza mobile risulta già migrata verso altro gestore.

Si dispone, altresì, il rimborso delle le voci “*Extra*” e “*Servizi*” di cui alla fattura del 22 aprile 2015 oggetto di contestazione da parte dell'istante con il reclamo del 19 maggio 2015, per l'importo complessivo di euro 14,00 oltre IVA, tenuto conto che l'operatore non ha dimostrato la legittimità di tali addebiti in ragione dell'eventuale fruizione di servizi ad essi relativi né ha provato l'accettazione da parte dell'istante delle condizioni contrattuali sulla base delle quali ha computato gli stessi.

La richiesta *sub vi.* di liquidazione di ulteriori indennizzi ritenuti spettanti, deve rigettarsi per genericità di allegazioni in ordine al disagio da ristorarsi.

Infine, per quanto concerne le spese di procedura, alle quali deve intendersi riferita la richiesta dell'istante *sub. iv.*, 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 la stessa ha presentato istanza di conciliazione presso il CORECOM ed ha



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

presenziato innanzi all'Autorità per il tramite 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

Articolo 1

1. L'Autorità accoglie parzialmente l'istanza della sig.ra Moccia 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 allo storno dell'importo di euro 81,97, oltre IVA, e dell'importo euro 14,95, oltre IVA, addebitati sulla fattura n. AE15130826, nonché allo storno della fattura n. AG02399861; Vodafone è tenuta a pagare in favore dell'istante, oltre alla somma di euro 100,00 (cento/00) per le spese di procedura, i seguenti importi, maggiorati degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza:

- i. euro 270,00 (duecentosettanta/00) a titolo di indennizzo la sospensione amministrativa del servizio sull'utenza mobile 3355222730 di tipo *business* (euro, 15,00 per 18 giorni);
- ii. euro 300,00 (trecento/00) a titolo di indennizzo per ritardata risposta al reclamo del 19 maggio 2015;
- iii. euro 266,00 (duecentosessantasei/00) a titolo di indennizzo per ritardata risposta al reclamo del 27 novembre 2015;
- iv. euro 14,00 (quattordici/00), oltre IVA, a titolo di rimborso parziale della fattura emessa in data 22 aprile 2015.

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.



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

Roma, 13 settembre 2017

IL PRESIDENTE
Angelo Marcello Cardani

IL COMMISSARIO RELATORE
Antonio Nicita

Per attestazione di conformità a quanto deliberato

IL SEGRETARIO GENERALE
Riccardo Capecchi