



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

DELIBERA N. 125/17/CIR

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
PETRACCIOLI/VODAFONE ITALIA S.P.A.
(GU14/1980/16)**

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 denominato *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 denominato *Regolamento sugli indennizzi*;

VISTA l’istanza dell’utente Petraccioli, del 25 agosto 2016;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

1. La posizione dell'istante

L'istante, intestatario del contratto *business* recante codice cliente n. 7.1893790 e relativo a due utenze fisse, ha lamentato nei confronti di Vodafone Italia S.p.A. (di seguito, "Vodafone" o "Società"), la fatturazione di costi difforni rispetto all'offerta contrattuale dell'operatore.

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

a. nel mese di luglio 2015, l'istante aderiva ad un offerta commerciale di Vodafone che prevedeva la migrazione sui sistemi Vodafone dell'utenza n. 0823965xxx, già attiva con altro gestore per la fornitura dei servizi voce e ADSL, nonché l'attivazione di una nuova linea per la fornitura dei medesimi servizi, al costo mensile complessivo di euro 39,90 rispetto al costo previsto di euro 49,90;

b. ricevuta la prima fattura, l'istante constatava l'applicazione di costi superiori rispetto a quelli prospettatigli;

c. non ottenendo positivo riscontro da parte del Servizio Clienti e dall'agente Vodafone di riferimento alla richiesta di applicazione delle condizioni economiche di cui all'offerta prospettata, l'istante sospendeva il pagamento delle fatture nelle quali venivano addebitati importi relativi al "Servizio dati rete mobile".

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

- i. lo storno di tutte le fatture emesse;
- ii. la conservazione del numero n. 0823965xxx, per consentire la migrazione verso altro operatore;
- iii. la liquidazione di un indennizzo per i disservizi subiti;
- iv. il rimborso delle spese della procedura conciliativa e di quella di definizione della controversia.

In sede di udienza di discussione della controversia, l'istante non ha accettato la proposta conciliativa della controversia formulata da Vodafone.

2. La posizione dell'operatore

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

Nel merito, in riferimento alla lamentata difformità dei costi fatturati rispetto a quanto pattuito dalle parti, Vodafone ha eccepito la genericità delle affermazioni dell'istante e l'assenza di reclami relativi alla fatturazione. La Società ha dato atto della integrale sospensione del pagamento delle fatture da parte dell'istante, maturando un insoluto di euro 1.286,82, e ha richiamato la delibera n. 519/15/CONS per affermare che



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

“l’utente che ha presentato formale reclamo all’operatore in merito all’addebito di un singolo bene o servizio, anche supplementare, può sospenderne il pagamento fino alla definizione della procedura di reclamo ma che lo stesso è comunque tenuto al pagamento degli importi che non sono oggetto di contestazione”.

In sede di udienza, Vodafone 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 inammissibile per genericità. Infatti, in assenza di specifiche contestazioni, l’eccezione risulta meramente dilatoria dei tempi di conclusione del presente procedimento e perciò la stessa non merita un accertamento d’ufficio.

Nel merito, la richiesta dell’istante *sub i.* può trovare parziale accoglimento.

Al riguardo, occorre premettere che nel corso del procedimento l’istante ha dichiarato di aver sottoscritto, nel luglio 2015, un contratto *business* che prevedeva l’applicazione del costo mensile di euro 39,90 (rispetto a quello di euro 49,90) per due linee telefoniche e per il servizio ADSL; a supporto della propria affermazione, l’istante ha depositato un *dépliant* dell’offerta sottopostagli dall’agente Vodafone di riferimento.

L’esame del predetto documento consente di rilevare che per la fornitura dei predetti servizi Vodafone ha prospettato il costo invocato dall’utente, corrispondente al piano tariffario denominato “*Soluzione Lavoro Super Relax*” indicato sul *dépliant*.

La fatturazione prodotta in atti dall’istante consente di rilevare che il piano tariffario applicato da Vodafone è quello denominato “*Soluzione Lavoro Relax*”, e che lo stesso è stato applicato ai due *link* attivati per la fornitura dei servizi voce e dati sulle due utenze interessate. Dalle schermate prodotte da Vodafone, risulta che i due *link* in questione fossero attivi presso indirizzi diversi.

In ragione della genericità delle difese dell’operatore, in mancanza del deposito in atti da parte di Vodafone di copia del contratto concluso dalle parti e della evidente carenza informativa nei confronti dell’utente circa le condizioni economiche e tecniche relative alla fornitura dei servizi interessati, le allegazioni dell’istante in relazione alla fatturazione difforme nel *quantum* rispetto agli accordi negoziali, devono ritenersi non fondatamente contestate dall’operatore. Deve rammentarsi, infatti che, in ragione della natura contrattuale del rapporto di fornitura, incombe sull’operatore l’onere probatorio della circostanza di aver computato i costi di cui alla propria fatturazione conformemente al contratto concluso tra le parti.



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

Per quanto considerato, la richiesta dell'istante *sub i.*, di storno degli importi non dovuti di cui alla fatturazione emessa da Vodafone, deve ritenersi parzialmente accoglibile; lo storno 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 lo storno degli importi non dovuti (da intendersi quale differenza tra i costi fatturati per il servizio voce e dati su rete fissa, fatturati secondo il piano tariffario "*Soluzione Lavoro Relax*" ed il costo mensile di euro 39,90 che l'istante avrebbe dovuto corrispondere in applicazione del piano tariffario "*Soluzione Lavoro Super Relax*" come prospettatogli in sede precontrattuale) risulta meritevole di accoglimento e, pertanto, determina l'obbligo di Vodafone di contabilizzare i costi dei servizi forniti di cui alla fatturazione emessa in applicazione del canone mensile di euro 39,90, procedendo quindi allo storno dei costi fatturati in misura maggiore.

La richiesta *sub ii.* dell'istante di conservare la propria numerazione per poter trasferirla verso altro gestore non risulta accoglibile, tenuto conto che detta utenza, a tenore delle schermate depositate dall'operatore, risulta già cessata da parte di Vodafone e che non risultano richieste di portabilità avanzate dall'utente nei confronti di altri gestori.

Altresì la richiesta dell'istante *sub iii.* di liquidazione di un indennizzo per i disservizi subiti deve essere rigettata. La sospensione integrale del pagamento delle fatture da parte dell'utente, il quale non ha corrisposto all'operatore quantomeno gli importi ritenuti dovuti sulla base degli accordi negoziali, nonché l'assenza di doglianze relative ad eventuali sospensioni amministrative dei servizi da parte dell'operatore in ragione della morosità maturata dall'utente, costituiscono circostanze che non consentono di ritenere sussistente in capo all'istante un disagio per l'applicazione di un profilo tariffario difforme e, pertanto, non risulta liquidabile l'indennizzo di cui all'art. 8, comma 2, del *Regolamento sugli indennizzi*, pari ad euro 1,00 *pro die*, anche tenuto conto peraltro che, in mancanza di reclami in atti, la data di decorrenza del periodo di tempo per il quale computare detto indennizzo ed il suo *dies ad quem* non risultano allegati dall'istante.

Infine, per quanto concerne le spese di procedura, oggetto della richiesta *sub iv.* di cui all'istanza, in ragione della congrua proposta conciliativa formulata dall'operatore in sede di udienza innanzi all'Autorità, appare equo disporre la compensazione delle stesse tra le parti.

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



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

DELIBERA

Articolo 1

1. L'Autorità accoglie parzialmente l'istanza del sig. Petraccioli 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 regolarizzare la situazione contabile relativa all'istante, procedendo all'applicazione del canone mensile prospettato al momento della adesione contrattuale, pari a euro 39,90, e conseguente storno dei costi fatturati in misura maggiore.

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

Per attestazione di conformità a quanto deliberato
IL SEGRETARIO GENERALE
Riccardo Capecchi