



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

DELIBERA N. 134/17/CIR

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
ELETTRICITÀ CALIFANO DI C./VODAFONE ITALIA S.P.A.
(GU14/1866/16)**

L'AUTORITÀ

NELLA riunione della Commissione per le infrastrutture e le reti e del 26 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 “*Adozione del nuovo Regolamento concernente l’organizzazione e il funzionamento dell’Autorità*”, 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 ditta Elettricità Califano di C., del 20 luglio 2016;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’istante



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

L'istante, intestataria di n. 11 utenze mobili di tipo *business* associate al codice cliente n. 7.1216562, ha lamentato nei confronti di Vodafone Italia S.p.A. (di seguito "Vodafone" o "Società") la fatturazione di costi ingiustificati rispetto alle condizioni contrattuali pattuite, la sospensione delle utenze dal mese di ottobre 2015 sino alla risoluzione del contratto e l'illegittimità dei costi di recesso applicati dall'operatore.

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

a. nel 2013, l'istante aderiva all'offerta "*Multibusiness*" di Vodafone avente ad oggetto n. 12 utenze mobili, che dovevano essere utilizzate per un piano di comando a distanza di pale eoliche;

b. l'operatore addebitava in fattura costi eccedenti il piano tariffario al quale l'utente aveva aderito e, in particolare, relativi a traffico extra soglia e a ricariche automatiche, prelevando dal conto corrente dell'istante circa euro 10.000,00. Nel corso del rapporto contrattuale, la riduzione dei costi contestati non veniva ottenuta neanche a seguito della modifica dei piani tariffari applicati dal gestore;

c. l'istante provvedeva all'invio di formale reclamo, chiedendo la copia del contratto sottoscritto, nonché delle fatture emesse sin dalla data di conclusione del contratto e delle variazioni contrattuali *medio tempore* applicate. Il reclamo rimaneva privo di riscontro da parte di Vodafone.

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

- i. il rimborso dei costi applicati per traffico extra soglia e autoricariche contenute nelle fatture prodotte in atti dal 2013 al 2016;
- ii. la liquidazione dell'indennizzo per la sospensione delle 11 utenze *business* dall'ottobre 2015 sino alla risoluzione contrattuale;
- iii. la liquidazione dell'indennizzo per mancata risposta al reclamo;
- iv. lo storno delle fatture contestate nell'ultima fattura emessa dall'operatore con scadenza 22 aprile 2016;
- v. la liquidazione dell'indennizzo per i costi sostenuti per l'espletamento della procedura.

In sede di memorie di replica alle difese svolte da Vodafone, l'istante ha contestato la fondatezza delle eccezioni dell'operatore, evidenziando che l'operatore non ha esibito copia dei contratti, non ha mai comunicato *alert* in relazione al traffico extrasoglia e alle ricariche automatiche, né ha dato preavviso delle sospensioni del servizio e, infine, non ha mai gestito alcun reclamo.

In sede di udienza di discussione, l'istante si è riportato alle proprie difese, ha insistito per l'ordine di esibizione da parte di Vodafone dei contratti relativi alle utenze e non ha accettato la proposta conciliativa formulata dall'operatore.



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

2. La posizione dell'operatore

Vodafone, con memoria difensiva, in via preliminare, ha eccepito l'inammissibilità delle istanze avanzate nel presente procedimento che non siano state già oggetto di precedente procedura di conciliazione e, in particolare, delle richieste di rimborso, dal 2013, dei costi addebitati per servizi extra soglia e per autoricariche e di indennizzo per le spese di attivazione della procedura *“in quanto non indicate nel formulario UG”*.

Nel merito, la Società ha evidenziato l'estrema genericità delle contestazioni in quanto le stesse non permettono di comprendere quali siano gli importi e le fatture contestati. Inoltre, l'operatore ha eccepito la tardività delle contestazioni, che impedisce di produrre il dettaglio del traffico telefonico e dati.

In relazione alla lamentata sospensione del servizio sulle 11 SIM mobili a partire dal mese di ottobre 2015, Vodafone ha dichiarato che *“[t]ale circostanza non è veritiera, in quanto la prima fattura insoluta è stata emessa in data 24 ottobre 2015, con scadenza il 13 novembre 2015. Si precisa che le sim attive alla data dell'inizio del mancato pagamento delle fatture erano 11, di cui 7 sim dati e 4 sim voce, di cui le 3 importate sono state regolarmente esportate verso altro gestore in data 22 dicembre 2015. Presumibilmente, dunque, l'istante non aveva più interesse a mantenere i residui servizi attivi con Vodafone. La sospensione parziale delle sim restanti è avvenuta in data 7 gennaio 2016 ed i servizi sono stati disattivati per morosità nel mese di marzo 2016, a causa del protratto mancato pagamento delle fatture che non sono state pagate neanche parzialmente per la parte riconosciuta come dovuta”*.

Per ciò che riguarda l'applicazione dei costi di recesso, Vodafone ha affermato la loro legittimità; la Società ha contestato, inoltre, le doglianze dell'utente in relazione al mancato riscontro al reclamo, affermando che i reclami in atti non soddisfano i requisiti stabiliti nella Carta del Cliente.

Vodafone ha dato atto dell'insoluto pari ad euro 5.484,46.

In sede di udienza ha proposto una soluzione conciliativa della controversia, rifiutata dall'utente.

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.



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

Preliminarmente, l'eccezione di inammissibilità delle richieste non oggetto di precedente tentativo di conciliazione deve essere rigettata in quanto infondata.

Il formulario UG depositato in atti da Vodafone attesta la coincidenza delle doglianze e delle richieste formulate dall'istante rispettivamente nella procedura di conciliazione e nella procedura di definizione, anche in riferimento al rimborso degli importi contestati di cui alla fatturazione; quanto alle spese di procedura, si rammenta che ai sensi dell'art. 19 del *Regolamento*, l'Autorità può liquidare le spese di procedura a prescindere dalla domanda di parte che, nella specie, deve essere interpretata quale richiesta di rimborso e non di indennizzo.

In relazione alla fatturazione difforme nel *quantum* rispetto agli accordi negoziali, deve rilevarsi che le allegazioni dell'istante devono ritenersi non fondatamente contestate 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 al contratto concluso tra le parti.

Al contrario, la Società non ha dato evidenza probatoria alcuna in relazione a quali siano state le condizioni economiche accettate dall'utente, circostanza che prevale sull'eccezione dell'operatore in ordine alla impossibilità, stante la tardività delle contestazioni avversarie, di recuperare il dettaglio del traffico telefonico e dati al fine di provare la debenza degli importi addebitati per traffico extra soglia e per le ricariche automatiche.

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 relative alla fornitura dei servizi interessati, le allegazioni dell'istante in relazione alla fatturazione difforme nel *quantum* rispetto agli accordi negoziali, devono ritenersi non smentite dall'operatore.

Per quanto considerato, le richieste dell'istante *sub i.* e *iv.*, di storno, in caso di mancato pagamento, e di rimborso, se pagati, degli importi contestati a titolo di costi per autoricariche e per traffico extra soglia, nonché per recesso anticipato, devono essere accolte con riferimento, tuttavia, alle sole fatture prodotte in atti (trattasi di quelle emesse rispettivamente in data 26 febbraio 2014, 29 aprile 2014, 26 giugno 2014, 27 agosto 2014, 29 ottobre 2014, 30 dicembre 2014, 25 febbraio 2015, 28 aprile 2015, 27 giugno 2015, 24 dicembre 2015, 14 febbraio 2016 e 2 aprile 2016).

La richiesta dell'istante *sub ii.* di liquidazione di un indennizzo per la sospensione delle 11 utenze *business* dall'ottobre 2015 sino alla risoluzione contrattuale deve essere rigettata. La sospensione integrale del pagamento delle fatture da parte dell'utente a decorrere dalla fattura emessa in data 24 ottobre 2015, senza provvedere alla corresponsione quantomeno degli importi ritenuti dovuti sulla base degli accordi negoziali, nonché l'assenza di contestazioni relative alla lamentata sospensione amministrativa dei servizi in ragione della morosità maturata (che Vodafone dichiara di



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

aver disposto dal mese di gennaio 2016), costituiscono circostanze che non consentono liquidare in favore dell'istante l'indennizzo di cui all'art. 4 del *Regolamento indennizzi*, anche tenuto conto che nell'unico reclamo in atti (la comunicazione del 6 marzo 2016), vi è solo un generico riferimento alla sospensione disposta dall'operatore e non viene richiesta dall'utente la riattivazione dei servizi.

La richiesta dell'istante *sub iii.* di liquidazione di un indennizzo per mancata risposta ai reclami può essere accolta, tenuto conto che il reclamo trasmesso a mezzo posta elettronica certificata in data 6 marzo 2016 non ha avuto alcun riscontro da parte dell'operatore. In ragione di quanto rilevato, è dovuto all'istante l'indennizzo giornaliero pari ad euro 1,00 in applicazione dell'art. 11 del *Regolamento indennizzi* da calcolarsi dal giorno di scadenza del termine di 45 giorni per dare risposta al predetto reclamo (come indicato nella Carta del Cliente dell'operatore), ovvero dal 20 aprile 2016, fino all'udienza di conciliazione innanzi al CORECOM (prima occasione utile di confronto tra le parti) svoltasi il 5 luglio 2016. Per il suddetto periodo di 76 giorni, Vodafone è tenuta alla corresponsione in favore dell'istante dell'importo di euro 76,00 (settantasei/00) a titolo di indennizzo per mancato riscontro al reclamo.

Infine, per quanto concerne le spese di procedura, appare equo liquidare in favore della parte istante, ai sensi dell'articolo 19, comma 6, del *Regolamento*, l'importo di euro 100,00, considerato che la stessa ha presentato istanza di conciliazione presso il CORECOM ed ha presenziato innanzi all'Autorità con l'assistenza del delegato incaricato della sua rappresentanza.

UDITA la relazione del Commissario Mario Morcellini, 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 ditta Elettricità Califano di C. nei confronti della società Vodafone Italia S.p.A. per le motivazioni di cui in premessa.

La società Vodafone Italia S.p.A. è tenuta allo storno, in caso di mancato pagamento, e di rimborso, se pagati, degli importi contestati a titolo di costi per autoricariche e per traffico *extra* soglia, nonché per recesso anticipato di cui alle fatture prodotte in atti (trattasi di quelle emesse rispettivamente in data 26 febbraio 2014, 29 aprile 2014, 26 giugno 2014, 27 agosto 2014, 29 ottobre 2014, 30 dicembre 2014, 25 febbraio 2015, 28 aprile 2015, 27 giugno 2015, 24 dicembre 2015, 14 febbraio 2016, 2 aprile 2016). Vodafone è tenuta a pagare in favore dell'istante, oltre alla somma di euro



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

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. 76,00 (settantasei/00) a titolo di indennizzo per ritardata risposta al reclamo del 6 marzo 2016.
2. 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.
3. 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.
4. 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, 26 settembre 2017

IL PRESIDENTE

Angelo Marcello Cardani

IL COMMISSARIO RELATORE

Mario Morcellini

Per attestazione di conformità a quanto deliberato

IL SEGRETARIO GENERALE

Riccardo Capecchi