



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

DELIBERA N. 142/17/CIR

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
PONT'EZU ENERGY GREEN/ VODAFONE ITALIA S.P.A.
(GU14/1916/16)**

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 società Pont’Ezzu Energy Green, del 2 agosto 2016;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’istante



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

La società istante, intestataria delle SIM dati di tipo *business* nn. 3459994XXX, 3458649XXX, 3484100XXX e 3453958XXX, ha lamentato nei confronti di Vodafone Italia S.p.A. (di seguito, “Vodafone” o “Società”) l’applicazione di un piano tariffario diverso da quello concordato per tre delle suindicate SIM, l’ingiustificata sospensione dei servizi e la perdita delle numerazioni alla stessa assegnate.

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

a. nel mese di giugno 2013, l’istante, già titolare della SIM dati n. 3459994XXX, si recava presso un’agenzia autorizzata Vodafone Italia S.p.A. per richiedere l’attivazione di altre tre SIM dati alle quali applicare lo stesso piano tariffario della suindicata SIM, e cioè il piano “*Vodafone Internet Sempre Smart*”, che prevedeva un abbonamento dal costo di euro 10,00 mensili;

b. nel mese di agosto 2013, dopo l’attivazione delle tre nuove SIM, l’istante riceveva la prima fattura n. AD11716657 e constatava che per la prima SIM già detenuta, il costo dell’abbonamento era stato correttamente applicato, mentre per le altre tre nuove numerazioni, risultava l’applicazione del costo di un piano tariffario denominato “*Vodafone Internet Speed*”, dall’importo nettamente maggiore rispetto al costo di euro 10,00 dell’offerta voluta;

c. l’utente contattava l’agenzia di riferimento per rivolgere le proprie doglianze e veniva invitato dalla stessa al pagamento della fattura con impegno alla risoluzione tempestiva della problematica;

d. nel mese di ottobre 2013, tuttavia, l’utente riceveva la fattura n. AD14790577, con l’errato addebito di costi ingiustificati;

e. nonostante le sollecitazioni effettuate all’agenzia, l’operatore non provvedeva al ricalcolo delle somme effettivamente dovute e arbitrariamente, senza alcun preavviso, sospendeva le numerazioni in data 1 dicembre 2013 e successivamente incaricava una società di recupero crediti per ottenere il pagamento degli importi insoluti;

f. l’utente presentava molteplici reclami che, tuttavia, non sortivano alcun esito.

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

- i. la liquidazione dell’indennizzo per attivazione di profili tariffari non richiesti;
- ii. la liquidazione dell’indennizzo per la disattivazione delle quattro SIM oggetto di controversia;
- iii. la liquidazione dell’indennizzo relativo alla mancata risposta ai reclami;
- iv. la liquidazione dell’indennizzo per la perdita delle quattro numerazioni telefoniche



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

- v. lo storno e/o il ricalcolo delle fatture emesse con applicazione del piano tariffario previsto contrattualmente denominato “Vodafone Internet Sempre Smart” ad euro 10,00 mensili,
- vi. lo storno della fatturazione avente scadenza successiva alla data di sospensione illegittima del 1 dicembre 2013, con restituzione delle somme illegittimamente percepite dal gestore e ritiro della pratica di recupero del credito;
- vii. il pagamento delle spese di procedura.

L'istante ha chiesto, inoltre, la trasmissione agli uffici della Procura della Repubblica degli atti del procedimento e di irrogare le sanzioni previste dalla l. n. 481 del 14 novembre 1995 in applicazione dell'art. 2, comma 5 della delibera n. 73/11/CONS.

Con memoria difensiva, l'istante ha reiterato le proprie argomentazioni; con la successiva nota di replica alle difese di Vodafone, l'istante ha sottolineato che non risulta prova del necessario preavviso di sospensione previsto, non potendo a ciò valere la schermata prodotta da Vodafone in relazione all'invio di SMS ad una numerazione ignota all'utente.

In sede di udienza, l'istante ha richiamato le argomentazioni già dedotte e non ha accettato la proposta conciliativa di Vodafone.

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, circa la richiesta di storno e di rimborso delle fatture, la Società ha eccepito la genericità della stessa, in relazione alla quale ha precisato che non risultano reclami relativi alla fatturazione e che la relativa contestazione è comunque tardiva, impendendo la produzione da parte dell'operatore del dettaglio del traffico telefonico e dati.

Vodafone ha dichiarato la correttezza del traffico addebitato in relazione alle 3 SIM dati attivate nel 2013 “*atteso che lo stesso è stato generato su un APN differente da quello previsto nel piano. Tale circostanza è stata causata, presumibilmente, da un utilizzo delle sim in terminali non omologati*”, precisando che “[c]on l'espressione “*terminale omologato*” si intende “*l'apparecchio mobile, portatile o veicolare, per uso personale, che non richiede un collegamento alla rete elettrica generale, omologato e destinato al funzionamento sulla Rete Vodafone quale Punto terminale di traffico mediante l'inserimento non simultaneo di Carte SIM. In nessun caso il Terminale può trasformare traffico direttamente o indirettamente, o raccogliere, terminare, ri originare, chiamate sulla rete Vodafone*” (art. 1.2 CGC). Tanto premesso, eventuali anomalie di funzionamento di SIM ricaricabili inserite in apparecchiature differenti dai terminali previsti dal contratto non possono essere imputate a Vodafone”.



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

Per provare la correttezza dei piani applicati per ciascuna SIM, la Società ha prodotto le Proposte di Abbonamento sottoscritte dall'utente relative al piano "Vodafone Internet Speed 3G".

Per ciò che riguarda le richieste di pagamento degli indennizzi per la sospensione delle quattro SIM e la conseguente perdita dei relativi numeri a seguito della loro cessazione, l'operatore ha dichiarato di aver proceduto alla sospensione a causa del protrarsi del mancato pagamento delle fatture, di aver informato preventivamente l'utente della sospensione del servizio avvenuta in data 9 gennaio 2014, con l'invio di un SMS in data 22 novembre 2013, adempiendo così agli obblighi informativi previsti in materia.

L'operatore ha evidenziato che l'utente non si è attivato per oltre due anni, dimostrando così la mancanza di interesse all'ottenimento del servizio e, in relazione alla lamentata perdita della numerazione, ha precisato che l'utente adoperava le quattro numerazioni per il traffico dati e non per il traffico voce. Vodafone ha precisato che la prima delle quattro numerazioni era attiva dal 2012 e le successive tre sono state attivate nel giugno 2013, con disattivazione avvenuta nel gennaio 2014.

In ordine alla richiesta di pagamento dell'indennizzo per mancata risposta ai reclami, Vodafone ha contestato la fondatezza di tale istanza, non essendo stato prodotto agli atti alcun valido reclamo.

In sede di udienza, la Società ha contestato la validità dei reclami trasmessi all'agente Vodafone precisando che l'ultimo risale al 1° dicembre 2013. La Società 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 inammissibilità delle richieste non oggetto di precedente tentativo di conciliazione deve essere dichiarata inammissibile per genericità e, comunque, infondata alla luce del formulario UG depositato in atti dall'istante.

Nel merito, alla luce della documentazione contrattuale depositata dall'operatore, in relazione alla attivazione delle 3 SIM dati richieste dall'utente nell'anno 2013, risulta che il piano tariffario sottoscritto dall'istante è quello "Vodafone Internet Speed 3G", come fatturato da Vodafone.

Riguardo alla predetta documentazione, parte istante non ha sollevato contestazioni in merito alla sua validità, bensì si è limitata a ribadire che il piano tariffario richiesto era quello della SIM dati n. 3459994XXX.

Ne consegue che le richieste dell'istante *sub i.* di indennizzo per l'applicazione di un piano tariffario non richiesto, *sub v.* di storno e/o di ricalcolo delle fatture emesse con



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

applicazione del piano tariffario previsto contrattualmente, denominato “*Vodafone Internet Sempre Smart*” a euro 10,00 mensili e *sub vi.*, di restituzione delle somme illegittimamente percepite dal gestore, non possono trovare accoglimento in quanto infondate.

La richiesta *sub ii.* di cui all’istanza, di liquidazione dell’indennizzo per la sospensione/disattivazione delle quattro SIM dati, può trovare parziale accoglimento. Sebbene l’istante non abbia saldato le fatture emesse da Vodafone successivamente alla prima, la documentazione in atti conferma che con *email* del 31 ottobre 2013 trasmessa all’agente di riferimento Vodafone, l’istante ha contestato la mancata applicazione alle 3 SIM dati attivate nel 2013 dello stesso piano tariffario della prima SIM attivata. Nonostante Vodafone abbia indicato il numero di utenza mobile al quale in data 22 novembre 2013 avrebbe inviato SMS di preavviso della sospensione dei servizi, l’utente ha dichiarato di non conoscere detta numerazione e Vodafone non ha dato prova che la stessa è stata comunicata dall’istante quale proprio recapito di contatto.

In applicazione dell’art. 4 del *Regolamento indennizzi*, dunque, Vodafone è tenuta a corrispondere all’istante, per ciascuna SIM dati interessata, l’indennizzo giornaliero di euro 7,50 per la sospensione, e poi disattivazione, dei servizi, nella misura pari al doppio in applicazione dell’art. 12, comma 2, del citato regolamento, trattandosi di utenze *business*.

Il periodo in relazione al quale detto indennizzo deve essere liquidato deve ritenersi compreso dal 1 dicembre 2013 (data di sospensione dei servizi che risulta confermata dalla *email* inoltrata dall’utente all’agente Vodafone) al 20 febbraio 2014 (data nella quale è stato trasmesso il primo formale reclamo all’operatore, nel quale, nonostante il riferimento alla sospensione dei servizi, non è stata richiesta dall’istante la riattivazione degli stessi e si è data comunicazione che, in difetto di positivo riscontro, il contratto avrebbe dovuto intendersi risolto).

Per il suddetto periodo di 81 giorni, Vodafone è tenuta a liquidare in favore dell’istante l’importo complessivo di euro 4.860,00 (quattromilaottocentosessanta/00).

In ragione della illegittimità della sospensione per mancato preavviso, si ritiene parzialmente accoglibile la richiesta *sub vi.* di storno, o di rimborso se saldata dall’istante, della fatturazione avente scadenza successiva alla data di sospensione del 1 dicembre 2013.

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 in data 20 febbraio 2014 (ed il successivo reiterativo delle medesime doglianze) non ha ricevuto 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 6 aprile 2014, fino all’udienza di conciliazione innanzi al CORECOM (prima



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

occasione utile di confronto tra le parti) svoltasi il 19 maggio 2016. In ragione del periodo di mancato riscontro, Vodafone è tenuta alla corresponsione in favore dell'istante dell'importo massimo di euro 300,00 (trecento/00) a titolo di indennizzo per mancato riscontro al reclamo.

Non può trovare accoglimento la richiesta *sub iv.* di parte istante, finalizzata alla liquidazione di un indennizzo per la perdita delle numerazioni associate alle SIM dati disattivate, tenuto conto che, trattandosi di SIM utilizzate per il traffico dati e non per il traffico voce, la perdita della relativa numerazione non integra il disagio al cui ristoro è finalizzato l'indennizzo di cui all'art. 9 del *Regolamento indennizzi*.

In merito alla lamentata violazione dell'art. 2, comma 5, della delibera n. 73/11/CONS, si rileva che la mancata liquidazione da parte di Vodafone in favore dell'utente degli indennizzi contrattualmente previsti per la fattispecie individuata all'art. 4 del *Regolamento indennizzi* risulta giustificabile in ragione della circostanza che il disconoscimento della numerazione 3456272XXX al quale è stato trasmesso SMS di preavviso della sospensione dei servizi risulta avvenuta espressamente da parte dell'istante nella presente fase della procedura di risoluzione della controversia con la nota di replica depositata.

Infine, per quanto concerne le spese di procedura, oggetto di richiesta da parte dell'istante *sub vi.*, 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 presenziato 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

Articolo 1

1. L'Autorità accoglie parzialmente l'istanza della società Pont'Ezzu Energy Green 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, o al rimborso se saldata dall'istante, della fatturazione avente scadenza successiva alla data di sospensione del 1 dicembre 2013. 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:



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

- ii. euro 4.860,00 (quattromilaottoecentosessanta/00) a titolo di indennizzo per la sospensione e poi disattivazione di n. 4 SIM dati di natura *business* (euro 7,50, nella misura pari al doppio, per ciascuna SIM, per 81 giorni);
- iii. euro 300,00 (trecento/00) a titolo di indennizzo per mancato riscontro al reclamo.

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

Antonio Nicita

Per attestazione di conformità a quanto deliberato

IL SEGRETARIO GENERALE

Riccardo Capecchi