



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

DELIBERA n. 143/15/CIR

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
BERTAGNON / VODAFONE OMNITEL B.V.
(GU14 n. 598/2015)**

L'AUTORITÀ

NELLA riunione della Commissione per le infrastrutture e le reti del 18 novembre 2015;

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. 390/15/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*”;

VISTA l’istanza della Sig.ra Bertagnon, del 23 aprile 2015;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

1. La posizione dell'istante

L'istante, intestataria del contratto *business* n. 6.901077 riferito alle numerazioni 3494636xxx, 3409369xxx, 0425070xxx, sulle quali erano attivi i servizi di telefonia fissa, mobile e servizi internet/ADSL, lamentava nei confronti della società Vodafone Omnitel B.V. diversi disservizi alle linee di cui sopra, nonché la mancata trasparenza contrattuale in relazione al traffico voce extra-soglia sull'utenza mobile n. 3494636xxx.

In particolare, nell'istanza di definizione e nel corso del procedimento, l'istante dichiarava quanto segue:

a) Nel trimestre maggio, giugno e luglio 2012 rilevava diversi malfunzionamenti, alcuni dei quali si sono prolungati fino a febbraio 2014, data in cui l'utente, effettuando dei controlli sulla propria linea ADSL, riscontrava che la banda internet disponeva di una velocità inferiore a 1MB al secondo. A tal proposito, evidenziava che l'accordo contrattuale raggiunto prevedeva una velocità non inferiore a 10 MB;

b) lamentava la sospensione del servizio delle linee attribuite al contratto *business* n. 6.901077 per un totale di giorni 4. L'illegittima sospensione si concretizzava senza alcun preavviso e, secondo Vodafone Omnitel B.V., tale disservizio era dovuto ad un insoluto pregresso causato da rate non pagate;

c) nel febbraio del 2014, non riuscendo ad effettuare telefonate internazionali, contattava il servizio clienti per avere spiegazioni in merito. Vodafone Omnitel B.V. comunicava che il servizio era bloccato, pertanto l'istante chiedeva l'attivazione dello stesso e contestualmente la possibilità di monitorare le spese a seguito delle telefonate effettuate. Inoltre, Vodafone Omnitel B.V. comunicava la disponibilità di 50 minuti gratuiti di telefonate internazionali, scaduti i quali, avrebbe indicato il piano tariffario;

d) in seguito riceveva la fattura n. AE03641326 di euro 1.442,64 riportante un traffico anomalo di 870,57, oltre il consueto canone bimestrale di euro 74,50; tale importo presumibilmente si riferiva alle telefonate internazionali;

e) rispettivamente nell'agosto 2012 e nel febbraio 2014 inviava due reclami scritti nei confronti del gestore.

In ragione dei descritti contegni dell'operatore telefonico convenuto, la parte istante ha richiesto:

- (i) la liquidazione di un indennizzo per malfunzionamento e sospensione dei servizi;
- (ii) la liquidazione di un indennizzo per attivazione di servizi non richiesti;
- (iii) la liquidazione di un indennizzo per mancata risposta al reclamo;
- (iv) la liquidazione di un indennizzo per perdita numeri telefonici;



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

- (v) il rimborso di quanto non dovuto in relazione alle fatture Vodafone Omnitel B.V dal 2010 in poi;
- (vi) il rimborso delle spese di procedura.

2. La posizione dell'operatore

La società Vodafone Omnitel B.V, in sede di udienza di discussione della controversia, ha dichiarato quanto segue: *“in primis eccepisce l’inammissibilità di qualsiasi richiesta che non sia stata oggetto del tentativo di conciliazione dinanzi al Corecom Veneto. Nel merito, per quanto riguarda la richiesta di indennizzo per il malfunzionamento parziale dei servizi evidenzia che la stessa deve essere disattesa considerato che l’utente non ha dato prova di aver segnalato prontamente i disservizi al gestore mettendolo in grado di risolverli. Sul punto, è orientamento costante dell’AGCOM che gli indennizzi per disservizi vadano riconosciuti laddove l’istante provi di averli tempestivamente e specificamente segnalati al gestore (per tutte, del. n.22/13/CIR). Peraltro, i reclami agli atti mancano delle ricevute di invio e sono relativi, il primo, a richieste di rateizzazione del pagamento di fatture e, il secondo, ad importi addebitati per traffico voce effettuato verso l’estero. Su tale ultimo punto Vodafone evidenzia che manca agli atti prova di uno speciale piano tariffario relativo a chiamate internazionali verso una specifica nazione. In merito alla richiesta di mancato riscontro ai reclami ribadisce quanto sopra detto e precisa che non è dato comprendere se gli stessi sono stati inviati ai recapiti previsti dalle condizioni generali di contratto e dalla carta del cliente”*.

Ferme le difese svolte, Vodafone, in ottica conciliativa, formulava proposta transattiva della controversia che l’istante non accettava.

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.

In via preliminare, deve ritenersi inammissibile, siccome generica e di mero stile, l’eccezione formulata da Vodafone in sede di udienza circa l’inammissibilità di qualsiasi richiesta dell’istante che non sia stata oggetto del preventivo obbligatorio tentativo di conciliazione.

La parte che eccepisce la inammissibilità delle avverse richieste ha l’onere quantomeno di indicare le richieste contestate, affinché eventuali profili di inammissibilità o improcedibilità delle domande possano oggetto di pronuncia da parte dell’Autorità; al contrario, in caso di generica formulazione, dette eccezioni risultano



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

meramente dilatorie dei tempi di conclusione del procedimento e non meritano alcun accertamento d'ufficio.

Occorre premettere che i fatti oggetto di contestazione sono stati descritti genericamente operando un rinvio ai due reclami in atti, che l'istante avrebbe inviato all'operatore. Non è dato riscontrare, tuttavia, chi sia il destinatario dei suddetti reclami, la modalità di inoltrare e le ricevute di invio degli stessi.

Sulla base di quanto sopra detto, le richieste *sub i)* di liquidazione degli indennizzi per malfunzionamenti e sospensione dei servizi, non possono essere accolte, in quanto, tali disservizi non risultano provati. Precisamente, l'istante, con le memorie presentate, ha indicato solo che i disservizi sono iniziati nel maggio 2012 e si sono protratti fino a febbraio 2014, non ha specificato a quale delle utenze a lui intestate erano riferiti, né tantomeno risulta che li abbia tempestivamente e specificamente segnalati a Vodafone Omnitel B.V.

La richiesta dell'istante *sub ii)*, di liquidazione dell'indennizzo per attivazione di servizi non richiesti non può essere accolta, in quanto, l'utente non ha specificato la tipologia dei presunti servizi attivati, e non vi è prova che l'operatore Vodafone Omnitel B.V. abbia attivato servizi senza l'esplicito consenso dell'utente. Inoltre non risultano richieste dell'istante atte a chiederne la disattivazione e il relativo rimborso.

La richiesta dell'istante *sub iii)*, di liquidazione dell'indennizzo per mancata risposta al reclamo, va rigettata, in quanto, come sopra detto, non risultano agli atti ricevute che confermano che l'istante abbia inviato i reclami secondo le modalità previste dalla carta del cliente Vodafone Omnitel B.V., né tantomeno si evincono le date di invio degli stessi e le relative ricevute.

La richiesta dell'istante *sub iv)*, di liquidazione dell'indennizzo per perdita di numerazioni non può essere accolta, in quanto non risulta dimostrato dall'istante quale numerazione, delle tre (3494636xxx, 3409369xxx, 0425070xxx), sia andata persa.

La richiesta dell'istante *sub v)*, di rimborso di quanto non dovuto in relazione alle fatture Vodafone dal 2010 in poi, può essere parzialmente accolta, limitatamente all'unica fattura prodotta agli atti (la fattura n. AE03641326 del 9 marzo 2014).

Nel merito, l'istante ha contestato la mancata comunicazione da parte di Vodafone Omnitel B.V. del piano tariffario relativo alle chiamate internazionali. A causa di detta mancanza, l'istante ha ricevuto la predetta fattura con l'addebito di euro 870,57 per traffico extra rispetto al piano tariffario (sulla numerazione 3494636xxx), presumibilmente causato da chiamate internazionali effettuate dallo stesso. L'istante ha dichiarato di aver contattato nel febbraio del 2014 il *call center* Vodafone Omnitel B.V., ricevendo comunicazione in ordine alla disponibilità di 50 minuti gratuiti di telefonate internazionali, scaduti i quali, avrebbe indicato l'applicazione delle relative tariffe; l'istante, infine, ha dichiarato di non aver mai ricevuto tali informazioni.



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

Non risulta provato che Vodafone Omnitel B.V abbia tempestivamente informato l'utente della scadenza dei 50 minuti gratuiti di chiamate internazionali, né dei costi delle chiamate extra-soglia.

Si evince, quindi, che la predetta società non ha garantito la trasparenza delle condizioni economiche e non ha consentito all'utente di verificare l'effettivo costo del traffico telefonico, in contrasto con le disposizioni dell'articolo 3, della delibera n. 96/07/CONS.

Inoltre, Vodafone Omnitel B.V non ha indicato dettagliatamente e specificamente le singole voci di costo relative al traffico oggetto di contestazione (euro 870,57). A riguardo, la delibera n. 126/07/CONS, riconosce il diritto dei consumatori di essere gratuitamente informati del proprio profilo di consumo telefonico così da poter effettuare ricerche mirate sulle offerte maggiormente rispondenti alle proprie esigenze.

Si precisa, inoltre, che l'emissione della bolletta non costituisce un negozio di accertamento, idoneo a rendere certa ed incontestabile l'entità periodica della somministrazione, ma solo un atto unilaterale di natura contabile diretto a comunicare all'utente le prestazioni già eseguite secondo la conoscenza ed il convincimento dell'operatore telefonico; la fattura resta dunque rettificabile in caso di divergenza con i dati reali (Cass. Civ. sez. III, 17 febbraio 2006, n. 947). Sussiste quindi, in capo all'operatore, l'onere di provare l'esattezza dei dati posti a base della fattura nel caso di contestazione del suo ammontare da parte dell'utente (Cass. Civ. sez. III, 28 maggio 2004, n. 10313); le risultanze del contatore centrale non costituiscono quindi piena prova se contestate, ed il disconoscimento dei dati registrati determina lo scadimento della prova legale a presunzione semplice della rappresentazione e la necessità, ai fini probatori, di ulteriori elementi (Cass. Civ. 8 luglio 1994, n. 6437).

Conformemente a tale orientamento giurisprudenziale, l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni ha più volte ribadito, consolidando il proprio orientamento in merito, che *“la bolletta telefonica, in caso di contestazione, perde qualsiasi efficacia probatoria e la società telefonica è tenuta a dimostrare il corretto funzionamento del contatore centrale e la corrispondenza tra i dati forniti da esso e quello trascritto nella bolletta”* (delibere n. 10/05/CIR, n. 85/09/CIR, n. 86/09/CIR, n. 23/10/CIR, n. 33/10/CIR).

Sulla base di quanto sopra detto, per quanto riguarda la richiesta di rimborso delle fatture Vodafone, a partire dal 2010, risulta meritevole di accoglimento la sola richiesta di rimborso dell'importo di euro 870,57 di cui alla fattura n. AE03641326, del 9 marzo 2014; per il resto, quanto alle altre fatture, la richiesta, va rigettata, dal momento che l'istante non ha provato, tramite la presentazione delle relative fatture e di altri documenti, l'irregolarità degli importi richiesti, né tantomeno ha indicato le singole voci di addebito, oggetto di contestazione.

Infine, in considerazione del parziale accoglimento delle richieste dell'istante, e della congrua proposta conciliativa formulata dall'operatore in sede di udienza, si ritiene



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

equo compensare tra le parti le spese della procedura, ai sensi dell'articolo 19, comma 6, del Regolamento.

UDITA la relazione del Commissario Antonio Preto, relatore ai sensi dell'articolo 31 del *Regolamento per l'organizzazione ed il funzionamento dell'Autorità*;

DELIBERA

Articolo 1

1. L'Autorità accoglie parzialmente l'istanza della Sig.ra Bertagnon nei confronti della società Vodafone Omnitel B.V. per le motivazioni di cui in premessa.
2. La società Vodafone Omnitel B.V. è tenuta a pagare in favore dell'istante la somma di euro 870,57 (ottocentosettanta/57) a titolo di parziale rimborso della fattura n. AE03641326 (emessa il 9 marzo 2014),
3. La società Vodafone Omnitel B.V. 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.

Napoli, 18 novembre 2015

IL PRESIDENTE
Angelo Marcello Cardani

IL COMMISSARIO RELATORE
Antonio Preto

Per attestazione di conformità a quanto deliberato
IL SEGRETARIO GENERALE *ad interim*
Antonio Perrucci