



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

DELIBERA n. 143/16/CIR

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
GIACOMETTI GROUP / VODAFONE ITALIA S.P.A.
(GU14 n. 1150/2015)**

L'AUTORITÀ

NELLA riunione della Commissione per le infrastrutture e le reti del 7 luglio 2016;

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. 88/16/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 “*Regolamento indennizzi*”;

VISTA l’istanza della società Giacometti Group, del 24 luglio 2015;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’istante

La società istante, intestataria del contratto, di tipo *business*, avente codice cliente 5.49274, per la fornitura dei servizi voce e connettività su rete fissa e voce e dati su rete mobile, ha lamentato nei confronti di Vodafone Italia S.p.A. l’illegittimo addebito in fattura di importi non dovuti, per un totale di circa euro 2.000,00 oltre IVA.



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

Più precisamente, nell'istanza di definizione e nel corso del procedimento, l'istante ha allegato le seguenti circostanze di fatto:

a) in data 29 agosto 2013, chiedeva la portabilità delle utenze mobili n. 3487252xxx, n. 3922441xxx, n. 3487252xyy, n. 3479313xxx e n. 3420908xxx da Telecom Italia S.p.A. a Vodafone Italia S.p.A.;

b) il contratto stipulato prevedeva, in relazione alle utenze mobili, il piano tariffario denominato "*Ram Relax New*", comprensivo di chiamate e SMS illimitati verso tutti i numeri nazionali, un *gigabyte* di *internet* veloce su *smartphone* e un'opzione per chiamate, SMS ed *internet* illimitati per l'Europa, al costo di euro 3,00 al giorno (precisando che tale opzione si attivava solo nel caso di traffico internazionale); inoltre l'offerta prevedeva anche un'utenza fissa, su cui erano attivi i servizi voce e dati;

c) a seguito della sottoscrizione del contratto, Vodafone Italia S.p.A. si impegnava a rimborsare all'istante la somma di euro 1.500,00 oltre IVA, da questi versata a Telecom Italia S.p.A. a titolo di costo per recesso anticipato; tuttavia, tale importo non veniva restituito da Vodafone nonostante i numerosi reclami presentati dall'istante;

d) nelle fatture nn. AE9459508 del 15 luglio 2014, n. AE12447521 del 13 settembre 2014 e AE15440218 del 13 novembre 2014, si vedeva addebitare illegittimamente diversi importi non dovuti a titolo di servizi digitali, traffico dati e SMS/MMS, nonché costi per traffico internazionale non corrispondenti a quanto stabilito dal contratto, per un totale di circa euro 2.000,00, oltre IVA; constatava, altresì, l'attivazione non richiesta della SIM n. 3441905741;

e) per contestare le suddette problematiche, inoltrava reclamo all'operatore, prima a mezzo fax poi a mezzo raccomandata, senza, tuttavia, ricevere alcun riscontro dall'operatore, né, tantomeno, il rimborso delle somme contestate.

In ragione dei descritti contegni di Vodafone Italia S.p.A., la parte istante ha richiesto:

- i) il rimborso delle somme richieste dal gestore e non dovute;
- ii) la liquidazione degli indennizzi previsti dalla Carta dei servizi Vodafone;
- iii) l'adozione di provvedimenti in merito al comportamento tenuto dal gestore;
- iv) il rimborso delle spese sostenute per il tentativo di conciliazione;
- v) il rimborso delle spese di procedura per la definizione della controversia dinanzi all'Autorità;
- vi) la liquidazione di un indennizzo per mancata risposta ai reclami;
- vii) la liquidazione di un indennizzo per mancata lavorazione di un ordine;
- viii) la liquidazione di un indennizzo per mancata trasparenza contrattuale.

In sede di udienza di discussione, la parte istante ha esibito e depositato documentazione più dettagliata a supporto delle proprie allegazioni.



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

2. La posizione dell'operatore

La società Vodafone Italia S.p.A., in sede di memoria, ha eccepito, *in primis*, l'inammissibilità di eventuali richieste avanzate nel formulario GU14 che non siano coincidenti con quelle formulate nell'istanza di conciliazione.

Nel merito, Vodafone ha evidenziato l'estrema genericità delle contestazioni sollevate dall'istante in quanto non avvalorate da una chiara ricostruzione dei fatti, né da alcuna valida evidenza documentale. In particolare, il gestore ha rilevato che, nell'istanza, non è dato evincere l'ammontare degli importi contestati di cui alle fatture ivi indicate, né a quali voci di costo essi siano riferiti.

Inoltre, Vodafone ha rilevato che l'istante non ha prodotto – né fatto riferimento – ad alcun reclamo in relazione ad addebiti contenuti in fattura relativi a traffico dati o a servizi contestati. La Società ha osservato che l'unica contestazione risultante nei sistemi Vodafone in relazione al traffico dati in *roaming*, per mancata applicazione dell'opzione "VF Smart Passport Top 10", è stata regolarmente gestita nell'aprile 2014 con accredito di euro 1.170,48.

Vodafone ha rilevato, altresì, che l'istante ha già presentato al CORECOM Campania varie istanze di conciliazione nei confronti dell'operatore, tutte conclusesi con verbali di accordo: verbale del 20 marzo 2014, chiuso con accredito in fattura di euro 450,00; verbale del 25 settembre 2014, chiuso con bonifico di euro 600,00 in favore dell'istante; verbale del 8 gennaio 2015, chiuso con accredito in fattura di euro 1.000,00. L'operatore, dunque, ha chiesto all'Autorità di disporre l'acquisizione della documentazione relativa a tali procedure, al fine di accertare l'oggetto delle contestazioni contenute nelle stesse e l'eventuale coincidenza con quanto richiesto e dedotto nell'istanza.

Vodafone ha contestato, altresì, la richiesta di indennizzo per mancato riscontro ai reclami, atteso che nessun valido reclamo risulta allegato in atti, tenuto conto che quelli prodotti dall'istante non soddisfano i requisiti stabiliti nella Carta del Cliente Vodafone.

L'operatore ha dichiarato, infine, che gli unici documenti in atti sono relativi ad una richiesta di rimborso dei costi per recesso anticipato corrisposti al gestore Telecom Italia S.p.A.; di tale comunicazione, tuttavia, non è stata fornita alcuna prova di invio e ricezione.

Inoltre, l'istante avrebbe dovuto allegare al riguardo una c.d. proposta *ad addendum* relativa al rimborso delle penali corrisposte al gestore di provenienza, o quantomeno, una dichiarazione scritta del venditore/agente Vodafone relativa a tale impegno di rimborso.

In sede di udienza, la Società ha eccepito la tardività della documentazione prodotta dall'istante.

3. Motivazione della decisione

In via preliminare, deve ritenersi inammissibile, siccome generica e di mero stile, l'eccezione formulata da Vodafone circa l'inammissibilità di qualsiasi richiesta



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

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 essere oggetto di pronuncia da parte dell'Autorità; al contrario, in caso di generica formulazione, dette eccezioni risultano meramente dilatorie dei tempi di conclusione del procedimento e non meritano alcun accertamento d'ufficio.

Sempre in via preliminare, occorre chiarire come l'eccezione formulata da Vodafone in ordine alla tardività delle produzioni documentali della parte istante in sede di udienza e, dunque, tardivamente rispetto ai termini di cui all'articolo 16 del *Regolamento*, sebbene meritevole di accoglimento sotto il profilo procedurale, risulti superata dalla prevalente necessità di completamento dell'istruttoria del procedimento, ai sensi dell'articolo 18 del *Regolamento*, stante l'antitetica posizione delle parti e la mancanza di riscontro probatorio a quanto dalle stesse affermato. In siffatte ipotesi, la definizione della controversia non può che assumersi sulla base di evidenze probatorie documentali che devono necessariamente essere acquisite al procedimento per mezzo di richieste di integrazione istruttorie ai sensi del citato articolo 18 del *Regolamento*.

Ancora in via preliminare, deve darsi atto che l'Autorità ha accolto la richiesta di integrazione istruttoria formulata da Vodafone e disposto l'acquisizione, ai sensi dell'articolo 18 del *Regolamento*, delle precedenti istanze di conciliazione promosse dall'istante nei confronti dell'operatore e dei relativi verbali di accordo, al fine di verificare la coincidenza delle contestazioni ivi contenute con quanto oggetto della presente controversia. Da quanto versato in atti da Vodafone, si evince che non vi è alcuna coincidenza tra le contestazioni della parte istante oggetto di ciascuna delle procedure attivate e quelle oggetto del presente procedimento.

Ancor prima di esaminare le singole richieste dell'istante, si precisa che, con riferimento alla richiesta di rimborso della somma di euro 1.500,00 versata a Telecom Italia S.p.A. quale corrispettivo per recesso anticipato, la stessa va rigettata, in quanto, dai documenti acquisiti in atti, non risulta provato l'impegno pretesamene assunto da Vodafone, in sede di sottoscrizione del contratto, di rimborsare all'istante il predetto importo.

In ordine alla richiesta *sub i)*, relativa al rimborso delle somme fatturate dal gestore e non dovute, la stessa può essere parzialmente accolta.

La richiesta di rimborso della somma di euro 506,42 oltre IVA, addebitata da Vodafone sulla fattura n. AE09459508 del 15 luglio 2014, per traffico dati all'estero sulla SIM n. 3487252xxx, può trovare parziale accoglimento. Al riguardo occorre premettere che sulla predetta SIM risulta attivo, oltre al piano tariffario denominato "*Ram Relax New*", anche il piano tariffario "*Smart Passport Top 10*", il quale si attiva automaticamente solo nei giorni di effettivo utilizzo nei paesi "*Extra Europa*", ed include 50 minuti di chiamate ricevute, 50 minuti di chiamate effettuate e 50 MB di *internet*



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

veloce, al costo giornaliero di euro 19,00, e non al costo giornaliero di euro 3,00, come, invece, dichiarato dall'utente nell'istanza di definizione della controversia.

Dall'analisi dei documenti prodotti in atti, si evince che l'importo contestato (pari ad euro 506,42 oltre IVA) è dovuto in parte alla legittima attivazione dell'offerta "*Smart Passport Top 10*", rispettivamente in data 13 maggio 2014 e 14 maggio 2014 (per un totale di euro 38,00); la restante somma (pari ad euro 468,42 oltre IVA), invece, è stata fatturata da Vodafone in data 13 maggio 2014 in seguito al superamento nella predetta giornata della soglia di traffico di 50 MB giornalieri prevista dall'opzione "*Smart Passport Top 10*".

Non risulta, tuttavia, che l'operatore abbia prontamente fornito all'istante indicazioni in merito al raggiungimento della soglia di consumo prevista dall'offerta, "*Smart Passport Top 10*", né tantomeno in ordine alle diverse condizioni economiche applicate, motivo per il quale deve ritenersi che l'istante non sia stato informato del superamento del limite massimo dei 50 MB giornalieri previsti dall'opzione in questione. Quanto rilevato risulta non conforme a quanto disposto dall'articolo 2, comma 1, della delibera 326/10/CONS, in materia di misure di tutela degli utenti dei servizi di comunicazione mobili e personali, il quale testualmente recita che: "*Gli operatori mobili, con riferimento ai piani tariffari che prevedono un plafond di traffico dati tariffato a forfait (di tempo o di volume), rendono disponibili gratuitamente sistemi di allerta efficaci che, al raggiungimento di una soglia di consumo pari ad una percentuale del plafond di traffico (di tempo o di volume) scelta dall'utente tra le diverse opzioni proposte dall'operatore, informino l'utente medesimo: a) del raggiungimento della soglia; b) del traffico residuo disponibile; c) del prossimo passaggio ad eventuale altra tariffa e del relativo prezzo al superamento del plafond*".

Alla luce di quanto suddetto, l'utente ha diritto a ricevere il rimborso dell'importo pari ad euro 468,42 oltre IVA addebitato, sulla fattura n. AE09459508 del 15 luglio 2014, in relazione al traffico dati extra-soglia.

In relazione alla richiesta di rimborso degli importi di euro 39,80 oltre IVA e di euro 19,90 oltre IVA, addebitati rispettivamente nella fatture n. AE12447521 del 13 settembre 2014 e n. AE15440218 del 13 novembre 2014, in relazione alla SIM voce n. 3441905741 mai richiesta dall'istante, la stessa può essere accolta.

Al riguardo, si evidenzia che deve considerarsi indebita l'attivazione di una SIM qualora l'operatore non fornisca alcuna prova atta a dimostrare la volontà dell'utente alla predetta attivazione.

Nel caso di specie, Vodafone, non ha fornito prova della volontà dell'utente di attivare l'utenza n. 3441905741 e pertanto è tenuta a rimborsare all'istante la somma, di euro 39,80 oltre IVA (addebitata nella fattura n. AE12447521 del 13 settembre 2014), e la somma di euro 19,90 oltre IVA (addebitata nella fattura n. AE15440218 del 13 novembre 2014).

Nonostante quanto appena rilevato, deve tuttavia rigettarsi la richiesta dell'istante *sub ii)*, di liquidazione di un indennizzo per attivazione di servizi non richiesti, ai sensi



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

dell'articolo 8, comma 1 del *Regolamento indennizzi*, difettando la prova di qualsivoglia inoltro del reclamo volto alla contestazione di tale attivazione non richiesta che avrebbe posto l'operatore nella possibilità di avvedersi della problematica e bloccare ogni ulteriore ingiustificato addebito.

Infine, con riferimento alla contestazione relativa ai servizi digitali, dall'analisi dei documenti in atti, risulta che nella fattura n. AE12447521 del 13 settembre 2014 sono stati addebitati euro 12,69 a titolo di servizi digitali, di cui euro 0,39 sulla SIM n. 3487252xxx ed euro 12,30 sulla SIM n. 34779313321. Nella successiva fattura n. AE15440218 del 13 novembre 2014, Vodafone ha provveduto a stornare l'importo di euro 4,10 sulla SIM n. 34779313321, ma ha anche addebitato, sempre a titolo di servizi digitali, l'importo di euro 0,13 sulla SIM n. 3487252xxx; pertanto, la fatturazione complessiva relativa ai servizi digitali ammonta ad euro 8,72.

Inoltre, nella stessa fattura di novembre 2014, risultano fatturati euro 0,13 a titolo di altri servizi Vodafone, ed euro 0,76 per traffico SMS/MMS (servizi peraltro già inclusi nell'offerta sottoscritta) sulla SIM n. 3922441xxx.

E' ormai pacifico, che nel caso di contestazione delle fatture, l'operatore debba fornire la prova della debenza degli importi fatturati, altrimenti l'utente ha diritto allo storno delle fatture e/o al loro rimborso; nel caso di specie, l'operatore, non ha dimostrato la legittimità di tali importi fatturati e, pertanto, i predetti importi dovranno essere restituiti all'istante.

Al riguardo, infatti, si evidenzia 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).

Pertanto l'istante ha diritto al rimborso, da parte di Vodafone Italia S.p.A. dell'importo pari ad euro 9,61 oltre IVA (di cui 8,72 per servizi digitali, 0,13 per altri servizi Vodafone e 0,76 per traffico SMS/MMS).

Rispetto all'importo di euro 39,80 oltre IVA, addebitato nella fattura n. AE12447521 del 13 settembre 2014, in relazione alla SIM n. 3487252xyy, non risulta alcuna contestazione in atti e, comunque, non si rinviene il relativo addebito nelle fatture in questione.

Infine, per quanto riguarda la richiesta di rimborso della somma di euro 98,00 (addebitata sulla fattura n. AE15440218 del 13 novembre 2014), relativa ai servizi di telefonia fissa e ADSL, la stessa può essere parzialmente accolta.



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

Al riguardo, risulta pacifico dagli atti del procedimento, nonché dalle informazioni acquisite anche per mezzo della richiesta di integrazione istruttoria formulata dall'Autorità nei confronti di Vodafone Italia S.p.A., ai sensi dell'articolo 18 del *Regolamento*, che il piano tariffario sottoscritto dall'istante, denominato "*Vodafone ASDL e Telefono*" prevede un contributo bimestrale pari a euro 88,00 (euro 44,00 mensili). Di conseguenza, poiché Vodafone non ha dimostrato la regolarità dell'addebito in fattura di euro 98,00 in relazione al predetto piano, è tenuta a rimborsare all'istante la somma di euro 10,00 oltre IVA (data dalla differenza tra quanto fatturato e quanto effettivamente dovuto dall'istante).

In relazione alla richiesta *sub iii)*, relativa ai provvedimenti in merito al comportamento tenuto dal gestore, si ritiene come nel caso di specie, trattandosi di controversia inerente i rapporti contrattuali tra utente e operatore, non risultano sussistenti i presupposti per l'adozione di provvedimenti a carico dell'operatore diversi dalla presente delibera di definizione.

La richiesta *sub vi)*, di liquidazione di un indennizzo per mancata o ritardata risposta ai reclami va rigettata, in quanto, non risultano agli atti le ricevute delle segnalazioni inviate dall'istante che dimostrino che i predetti reclami siano stati presentati secondo le modalità previste dalla Carta del cliente Vodafone.

Con riferimento alle richieste dell'istante *sub vii)* e *sub viii)*, rispettivamente di liquidazione di un indennizzo per mancata lavorazione di un ordine e di liquidazione di un indennizzo per mancata trasparenza contrattuale la stesse non possono essere accolte, tenuto conto che trattasi di fattispecie non previste dal *Regolamento indennizzi* quali disservizi suscettibili di indennizzo.

Infine, per quanto concerne le spese di procedura di cui alla richiesta dell'istante *sub iv)*, *sub v)*, 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 lo stesso ha presentato istanza di conciliazione presso il CORECOM e ha presenziato innanzi all'Autorità per il tramite del legale incaricato della sua rappresentanza.

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

DELIBERA

Articolo 1

1. L'Autorità accoglie parzialmente l'istanza della società Giacometti Group nei confronti della società Vodafone Italia S.p.A. per le motivazioni di cui in premessa.

2. La società Vodafone Italia S.p.A., oltre a pagare in favore dell'istante, la somma di euro 100,00 (cento/00) per le spese di procedura, è tenuta a pagare i seguenti



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

importi, maggiorati degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza:

- i. la somma di euro 468,42 (quattrocentosessantotto/42), oltre IVA, a titolo di rimborso dei costi addebitati per traffico dati extra-soglia nella fattura n. AE 09459508 del 15 luglio 2014;
- ii. le somme di euro 39,80 (trentanove/80), oltre IVA, e di euro 19,90 (diciannove/90), oltre IVA (addebitate rispettivamente nella fattura n. AE12447521 del 13 settembre 2014, e nella fattura n. AE15440218 del 13 novembre 2014), a titolo di rimborso degli importi fatturati in relazione alla SIM n. 3441905741, mai richiesta dall'istante;
- iii. la somma di euro 9,61 (nove/61), oltre IVA, a titolo di rimborso degli importi addebitati per servizi digitali, altri servizi Vodafone e traffico SMS/MMS nelle fatture nn. AE12447521 del 13 settembre 2014 e AE15440218 del 13 novembre 2014;
- iv. la somma di euro 10,00 (dieci/00) oltre IVA, a titolo di rimborso degli importi addebitati, in relazione al piano tariffario "*Vodafone telefono e ADSL*", nella fattura n. AE15440218 del 13 novembre 2014.

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.

La presente delibera è notificata alle parti e pubblicata sul sito *web* dell'Autorità.

Roma, 7 luglio 2016

IL PRESIDENTE
Angelo Marcello Cardani

IL COMMISSARIO RELATORE
Antonio Nicita

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