



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

DELIBERA N. 16/18/CIR

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
SAFARI SARDEGNA / VODAFONE ITALIA S.P.A.
(GU14/798/17)**

L'AUTORITÀ

NELLA riunione della Commissione per le infrastrutture e le reti e del 30 gennaio 2018;

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. 405/17/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 di Safari Sardegna, del 19 aprile 2017;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’istante

L’istante, intestataria di utenze *business* fisse e mobili associate al codice cliente n. 7.1929774, ha contestato nei confronti di Vodafone Italia S.p.A. (di seguito “Vodafone” o “Società”) l’applicazione di un costo maggiore rispetto a quello pattuito per fruire dell’offerta proposta, nonché l’applicazione di costi per traffico *internet* all’estero non giustificati, poiché il servizio non è stato utilizzato.



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

In particolare, nell'istanza introduttiva del procedimento e nel corso dell'audizione, l'istante ha dichiarato quanto segue:

a. il medesimo ha aderito a un'offerta commerciale che prevedeva il pagamento di euro 178,00, iva inclusa, al mese;

b. in data 25 gennaio 2017 questi ha proposto reclamo contestando le fatture in cui aveva riscontrato l'applicazione di un costo maggiore del servizio rispetto a quanto pattuito, nonché la fatturazione del costo del servizio *internet* utilizzato all'estero, in realtà mai fruito;

c. l'errata fatturazione veniva segnalata anche all'agente di zona, che provvedeva personalmente a segnalarli a Vodafone, dopo aver esaminato le fatture e aver constatato nelle stesse l'applicazione di costi eccessivi;

d. Vodafone non ha riscontrato il reclamo e ha sospeso le utenze per morosità per la durata di 7 giorni.

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

i. il ricalcolo delle fatture emesse, secondo il prezzo concordato, con conseguente rimborso delle somme pagate indebitamente, che ammontano a euro 2.112,23;

ii. la liquidazione dell'indennizzo per la sospensione delle utenze, quantificabile in euro 1.500,00;

iii. l'inoltro di un ordine a Vodafone affinché si conformasse al prezzo originariamente pattuito per l'emissione delle future fatture.

A seguito delle difese svolte da Vodafone, l'istante ha replicato depositando le memorie, in cui ha contestato le avverse eccezioni e deduzioni relative alla diversità dell'istanza rispetto a quella proposta in sede di conciliazione, nonché alla genericità delle contestazioni mosse. Inoltre, l'istante ha rilevato che il documento denominato "offerta Vodafone", allegato alle difese dell'operatore, risulta essere una bozza di contratto priva di sottoscrizione. In ordine al costo dell'offerta, l'istante ha ritenuto di aver provato la pattuizione attraverso l'allegazione del contenuto dell'*e-mail* indirizzata dall'utente all'agente Vodafone di zona. In merito alla proposizione del reclamo, l'istante ha contestato l'eccezione dell'operatore, che avrebbe sostenuto la mancata ricezione dello stesso solo perché inviato mediante posta elettronica certificata e non a mezzo raccomandata. Infine, in relazione alla sospensione delle utenze, l'istante ne ha sostenuto l'illegittimità, in considerazione del reclamo precedentemente effettuato, che attendeva ancora risposta; in ogni caso la sospensione sarebbe stata eseguita a causa del mancato pagamento di una sola fattura.

In sede di udienza, parte istante ha rifiutato la proposta conciliativa dell'operatore e si è riportata alle proprie difese, evidenziando che Vodafone sarebbe tenuta a conformarsi alle condizioni proposte dal proprio agente di zona. Inoltre, l'istante ha ribadito di non aver generato traffico dati all'estero, e ha infine posto all'attenzione dell'Autorità la mancata attivazione della linea telefonica fissa, condotta che dimostrerebbe la non esatta esecuzione del contratto.



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

2. La posizione dell'operatore

La società Vodafone ha, in via preliminare, eccepito l'inammissibilità delle istanze avanzate nel presente procedimento che non siano state già oggetto di precedente tentativo di conciliazione. Nel merito, l'operatore ha rilevato la genericità delle contestazioni mosse, con particolare accento sulla richiesta di storno delle fatture e di rimborso dei costi pagati in eccesso. Inoltre, non risulterebbe inoltrato alcun valido reclamo, per cui Vodafone non avrebbe tempestivamente conosciuto il disagio lamentato dall'utente. La tardività delle contestazioni mosse non permetterebbe di poter produrre il dettaglio del traffico telefonico, in ossequio a quanto previsto dall'articolo 123 del codice *privacy*.

In ordine alla lamentata errata fatturazione, l'operatore ha eccepito la correttezza dei costi applicati, considerato che le fatture recano il prezzo di diversi servizi attivati dall'utente. In particolare, Vodafone ha dichiarato che l'utente avrebbe attivato «[...] l'offerta e.box voce per 3 sim voce e i terminali associati, cui vanno aggiunte 3 sim dati e la nuova sim importata con piano Zero: Red+». Per ciò che riguarda il costo dell'offerta, che l'utente avrebbe dichiarato essere pari a euro 178,00 mensili iva inclusa, Vodafone ha rilevato che trattasi di una mera asserzione dell'istante, non suffragata da alcuna prova. In relazione al traffico dati utilizzato all'estero, Vodafone ha dichiarato che l'utente ha attivato diverse offerte per fruire dei servizi voce e dati all'estero, il cui costo sarebbe stato applicato solo in caso di utilizzo effettivo dei servizi. In particolare, secondo Vodafone, le offerte attive sarebbero le seguenti: “[...] Vodafone Smart Passport (€ 5,00), Smart Passport Top10 (€ 20,00), Smart Passport Mondo (€ 30,00) [...]”

Per ciò che concerne la sospensione delle utenze, l'operatore ha evidenziato che secondo la regolamentazione di settore, oltre alla proposizione del reclamo, l'istante avrebbe dovuto effettuare quantomeno un pagamento in ordine alle somme non contestate, mentre nel caso di specie è stato omesso qualsiasi pagamento. In ogni caso, nell'ipotesi in cui l'Autorità ritenga di dover concedere l'indennizzo per sospensione del servizio, Vodafone ha chiesto che lo stesso venga quantificato in misura unitaria, in applicazione dell'articolo 12, comma 1, del *Regolamento sugli indennizzi*.

Infine, la condotta tenuta dall'utente andrebbe considerata anche dal punto di vista della partecipazione nella causazione del danno, cosicché la stessa dovrebbe essere valutata ai fini della valutazione circa il riconoscimento degli indennizzi richiesti.

In sede di udienza, Vodafone si è riportata alla propria memoria e ha precisato che l'importo insoluto a carico dell'istante è pari a euro 2.849,95. Inoltre, si è evidenziato che, diversamente da quanto asserito dall'istante, le fatture non recano alcuna contabilizzazione del costo della linea fissa, perché questa non è stata mai attivata. Infine, per spirito conciliativo e senza rinuncia alle difese svolte, Vodafone ha proposto una soluzione transattiva della controversia, che è stata rifiutata da parte 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.



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

Preliminarmente, l'eccezione dell'operatore di inammissibilità dell'istanza – poiché quest'ultima non sarebbe conforme a quella formulata in sede di conciliazione – non può essere accolta, in mancanza di allegazione probatoria prodotta a sostegno di quanto asserito.

Nel merito, la richiesta di cui al punto *sub i.* può trovare accoglimento per le motivazioni di seguito esposte. Occorre evidenziare, in primo luogo, che in tale procedimento si discute sul costo dell'offerta fruita dall'utente, in assenza di contestazioni in merito al contenuto dei servizi fatturati. Infatti, non vi è contestazione sui servizi fruiti, salvo l'utilizzo del traffico dati all'estero, per il quale l'istante ha dichiarato di non averne fatto uso. Per l'individuazione del contenuto dei servizi in uso occorre fare riferimento alle fatture che recano la specifica indicazione dei medesimi.

Specificato l'oggetto dell'istanza, nel caso di specie trova applicazione l'articolo 1218 c.c., per cui in caso di contestazione da parte dell'utente circa l'inadempimento o non esatto adempimento contrattuale da parte dell'operatore spetta a quest'ultimo fornire prova circa l'esatto adempimento contrattuale oppure circa l'assenza di colpa in ordine all'inadempimento verificatosi. L'utente, invece, è onerato di provare soltanto l'esistenza di un contratto e può limitarsi alla semplice allegazione dell'inadempimento o non esatto adempimento contrattuale. Nel caso di specie, se da un lato può dirsi che l'esistenza del contratto sia incontestata e che l'istante ha contestato il costo dell'offerta, dall'altro lato Vodafone non ha fornito prova di aver rispettato le condizioni contrattuali pattuite. Non vi è prova, infatti, che il prezzo dell'offerta fosse diverso da quanto dichiarato dall'istante. La proposta di adesione al contratto per l'offerta "Zero: Red+", sottoscritta dal rappresentante della società il 7 novembre 2016 e relativa alla sim n. 3911169379, che Vodafone ha allegato, fa riferimento a una numerazione non presente nelle fatture oggetto di contestazione. Di conseguenza, il mancato adempimento dell'onere della prova a carico di Vodafone determina l'accoglimento dell'eccezione di inesatto adempimento contrattuale formulata dall'istante.

D'altro canto, le risultanze istruttorie hanno permesso di desumere che il prezzo pattuito tra le parti per usufruire dell'offerta fosse pari a euro 178,00 mensili iva inclusa, come dichiarato dall'istante. Quest'ultimo, difatti, ha fornito elementi probatori in ordine a quanto asserito attraverso l'allegazione dello scambio di corrispondenza con l'agente Vodafone di zona, il cui contenuto permette di desumere che vi sia stato un errore nel calcolo del prezzo dell'offerta attivata. L'operatore, dal canto suo, ha contestato l'importo che l'utente ha dichiarato essere il prezzo pattuito, ma non ha fornito prove esaustive circa il costo effettivamente pattuito relativo alle offerte presenti in fattura. Sul punto trova altresì accoglimento l'eccezione dell'istante relativa alla mancanza di sottoscrizione del documento contenente i dettagli dell'offerta allegato da Vodafone. Il documento potrebbe qualificarsi come proposta di adesione al contratto formulata da Vodafone, ma a detta proposta avrebbe dovuto seguire l'accettazione da parte dell'utente, di cui tuttavia non vi è prova.

Per le medesime ragioni, anche le somme richieste da Vodafone a titolo di costo per il traffico dati utilizzato all'estero non trovano alcuna valida giustificazione. Infatti, l'operatore avrebbe dovuto fornire prova circa la pattuizione delle offerte per i servizi all'estero, nonché prova dell'effettivo utilizzo del servizio da parte del proprio cliente. In assenza di documentazione a suffragio di quanto asserito, le eccezioni di Vodafone non possono essere accolte.



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

Per quanto concerne il costo dei telefoni, *tablet* e altri dispositivi di comunicazione elettronica presente nelle fatture, nulla è stato dedotto sugli stessi da parte istante e di conseguenza il relativo costo applicato non sarà oggetto di storno.

Conseguentemente, Vodafone sarà tenuta a stornare parzialmente le fatture, per la somma eccedente il prezzo di euro 178,00 mensili iva inclusa, fatto salvo il costo dei telefoni, *tablet* e altri dispositivi, con conseguente rimborso delle somme che eventualmente l'istante abbia pagato in eccedenza. In particolare, le fatture oggetto di parziale storno sono le seguenti: AG04476858 del 23 marzo 2016, AG07454455 del 21 maggio 2016, AG10790557 del 20 luglio 2016, AG14168553 del 15 settembre 2016, AG17606460 del 9 novembre 2016, AH00025453 del 4 gennaio 2017, AH03557037 del 4 marzo 2017 e AH7151809 del 27 aprile 2017.

Proseguendo oltre, la richiesta *sub ii.* relativa alla liquidazione dell'indennizzo per sospensione delle utenze non trova accoglimento, per le motivazioni di seguito esposte. L'articolo 7, comma 2 dell'allegato A) alla delibera n. 519/15/CONS prevede che: “[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. L’utente è comunque tenuto al pagamento degli importi che non sono oggetto di contestazione”. La disposizione citata permette di stabilire che qualora l'utente contesti gli importi delle fatture debba procedere a effettuare reclamo, ma debba contestualmente provvedere al pagamento parziale delle somme che ritenga dovute. Nel caso in esame, oltre a non esservi contestazione circa la morosità dell'utente, non vi è prova dell'invio del reclamo del 25 gennaio 2017 e, di conseguenza, in assenza dei presupposti previsti al citato allegato alla delibera, si ritiene che Vodafone abbia legittimamente proceduto a sospendere le utenze.

Infine, la richiesta di cui al punto *sub iii.*, consistente nell'ordinare a Vodafone di conformarsi al prezzo di euro 178,00 mensili iva inclusa per l'emissione delle future fatture, può trovare accoglimento, in ragione del fatto che dalle evidenze istruttorie risulta una difformità rispetto alle condizioni contrattuali originariamente pattuite. Conseguentemente, debbono trovare applicazione *pro futuro* le condizioni economiche così come concordate fra 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*;

DELIBERA

Articolo 1

1. L'Autorità accoglie parzialmente l'istanza di Safari Sardegna 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 stornare parzialmente le fatture, per la somma eccedente il prezzo di euro 178,00 mensili iva inclusa, fatto salvo il costo dei telefoni, *tablet* e altri dispositivi, con conseguente rimborso delle somme che eventualmente l'istante abbia pagato in eccedenza. In particolare, le fatture oggetto di parziale storno sono le seguenti: AG04476858 del 23 marzo 2016, AG07454455 del 21



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

maggio 2016, AG10790557 del 20 luglio 2016, AG14168553 del 15 settembre 2016, AG17606460 del 9 novembre 2016, AH00025453 del 4 gennaio 2017, AH03557037 del 4 marzo 2017 e AH7151809 del 27 aprile 2017. La società è altresì tenuta ad applicare le medesime condizioni economiche *pro futuro*.

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 30 gennaio 2018

IL COMMISSARIO RELATORE
Antonio Nicita

IL PRESIDENTE
Angelo Marcello Cardani

Per attestazione di conformità a quanto deliberato

IL SEGRETARIO GENERALE
Riccardo Capecchi