



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

DELIBERA n. 163/15/CIR

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
DE FILIPPO / VODAFONE ITALIA S.P.A.
(GU14 n. 743/2015)**

L'AUTORITÀ

NELLA riunione della Commissione per le infrastrutture e le reti dell'1 dicembre 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 del sig. De Filippo, del 18 maggio 2015;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

1. La posizione dell'istante

L'istante, intestatario dell'utenza n. 3348637xxx, ha lamentato nei confronti della società Vodafone Omnitel B.V. (ora Vodafone Italia S.p.A.) l'errata fatturazione di costi non giustificati.

Più precisamente, nel corso del procedimento, l'istante ha allegato le seguenti circostanze di fatto, oggetto della controversia in esame:

a) in data 10 agosto 2010, stipulava un contratto con la società Vodafone Omnitel B.V. con piano tariffario denominato “*Vodafone Più Facile Extra-Small*”, comprendente servizi voce, sms, dati e l'acquisto di uno *smartphone* modello Nokia N97, al prezzo complessivo mensile di euro 29,00; il suddetto contratto aveva un vincolo contrattuale di 24 mesi;

b) all'atto della sottoscrizione del contratto, versava, la somma di euro 100,00 a titolo di anticipo conversazione, che a detta del rivenditore, gli sarebbe stata restituita alla scadenza del piano contrattuale, e cioè al termine del periodo di 24 mesi;

c) il contratto di acquisto del telefono prevedeva il costo di euro 240,00, ma il predetto terminale è stato pagato a rate, di euro 20,00 ciascuna, per 24 mesi; per quanto riguarda la restante somma da erogare mensilmente, relativa al pacchetto voce, dati e sms, la stessa risultava (nelle fatture bimestrali) sensibilmente più onerosa rispetto alla pattuizione contrattuale, con aggravio di spese di almeno euro 6,00/7,00 mensili. A tale somma si aggiungeva la ingiustificata tassa di concessione governativa, che le Commissioni Tributarie di Perugia e di Vicenza avevano già dichiarato illegittima; riguardo a detto importo, Vodafone Omnitel B.V. comunicava all'istante la necessità di rivolgere le proprie richieste all'Agenzia delle Entrate;

d) dopo la scadenza del vincolo contrattuale, l'operatore non dava alcuna comunicazione di continuazione obbligatoria del contratto, con modifica unilaterale del piano tariffario, e per i successivi due mesi, a sua insaputa, applicava tariffe onerosissime per un addebito complessivo di euro 100,00 in relazione ad un periodo nel quale l'istante non aveva fruito di alcun servizio;

e) lamentava l'obsolescenza dello *smartphone* acquistato che aveva reso pressoché nullo l'utilizzo di *internet* per l'intera durata contrattuale;

f) lamentava la mancata restituzione da parte di Vodafone Omnitel B.V. della somma di euro 100,00 corrisposta dall'istante all'atto della sottoscrizione del contratto, a titolo di anticipo conversazione;

g) precisava di aver continuato a pagare le fatture successive alla disdetta comunicata all'operatore.

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



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

- (i) il rimborso della somma di euro 100,00, per le spese sostenute, in fase di attivazione del contratto, a titolo di anticipo conversazione;
- (ii) il rimborso della somma di euro 240,00 per spese senza alcuna giustificazione, e della somma di euro 98,00 per spese richieste dopo la scadenza del contratto;
- (iii) il rimborso della somma di euro 5,16 per la tassa di concessione governativa, dichiarata poi incostituzionale;
- (iv) la liquidazione di un indennizzo per mancata o ritardata risposta ai reclami;
- (v) il pagamento degli onorari da attribuirsi al procuratore costituito.

L'istante, inoltre, in sede di memoria, chiedeva, ai sensi dell'art. 210 c.p.c. l'esibizione nel corso del procedimento dei tabulati telefonici al fine di provare i numerosi reclami telefonici effettuati dall'istante, senza esito positivo.

La parte istante non ha riscontrato la richiesta di integrazione istruttoria formulata dall'Autorità, ai sensi dell'articolo 18, del *Regolamento*.

2. La posizione dell'operatore

La società Vodafone Omnitel B.V., in sede di memoria, eccepiva l'inammissibilità di eventuali richieste avanzate nel formulario GU14 che non siano coincidenti con quelle formulate nell'istanza di conciliazione, nonché, l'inammissibilità della richiesta di rimborso delle somme addebitate a titolo di tassa di concessione governativa così come argomentata dall'istante, siccome non rientrante nelle competenze dell'Autorità ai sensi dell'articolo 2 del *Regolamento*.

Nel merito della controversia, Vodafone Omnitel B.V. evidenziava l'estrema genericità delle contestazioni sollevate dall'istante, non avvalorate da una chiara ricostruzione dei fatti, né da alcuna valida evidenza documentale. In particolare, l'operatore contestava che non si evinceva l'ammontare esatto degli importi contestati nelle fatture, a quali costi erano riferiti e quali erano le fatture contestate. Inoltre, l'operatore precisava che l'importo di euro 50,00 (e non 100,00 euro come dichiarato dall'istante) era stato versato dall'utente in fase di attivazione, come da disposizioni contrattuali, a titolo di deposito cauzionale. Tale importo, veniva poi restituito da Vodafone Omnitel B.V. mediante riaccredito nella fattura n. AD02424605 del 19 febbraio 2013.

Vodafone Omnitel B.V. depositava anche una fattura media di circa euro 60,00 rappresentativa delle condizioni applicate in relazione al piano tariffario "*Vodafone Più Facile Extra-Small*" che prevede un contributo mensile di euro 15,13, iva inclusa, la rata



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

mensile di euro 9,00 per lo *smartphone* Nokia N97, la TCG *consumer* di euro 5,16 mensile. L'operatore precisava che l'unica fattura che riportava un importo più elevato era la n. AC12964284 del 19 settembre 2012, che conteneva l'importo di euro 79,34, a titolo di traffico dati non incluso; tale importo veniva immediatamente restituito mediante riaccredito nella fattura successiva n. AC16067894 del 20 novembre 2012.

Vodafone Omnitel B.V. rilevava, inoltre, in merito alla contestazione delle fatture, che non risultava alcun reclamo.

Alla luce di quanto sopra esposto, l'operatore contestava *in toto* le richieste avanzate dall'istante; in ultimo, eccepiva che non era stato applicato nessun costo di recesso anticipato.

In riscontro alla richiesta di integrazione istruttoria, ai sensi dell'articolo 18 del *Regolamento*, Vodafone Omnitel B.V. provvedeva al deposito della documentazione ivi indicata.

3. Motivazione della decisione

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante non possono essere 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 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.

Deve premettersi, inoltre, che i fatti oggetto di contestazione sono stati descritti dall'istante genericamente, senza precise indicazioni delle singole voci di costo oggetto di contestazione e pretesamente fatturate da Vodafone Omnitel B.V. illegittimamente.

Più precisamente, l'istante ha solo dichiarato, senza provare, che le fatture emesse a suo carico contenevano addebiti ingiustificati di circa 6,00/7,00 euro in più al mese, la non corrispondenza al piano tariffario di alcune voci di costo contenute in diverse fatture, l'avvenuto pagamento di euro 100,00, al momento dell'attivazione del contratto, a titolo di anticipo conversazione, e la sua mancata restituzione, nonché la corresponsione di euro 240,00 di cui ha lamentato l'ingiustificatezza.



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

Al riguardo, si precisa che nelle fatture relative all'intero periodo contrattuale, prodotte in atti dall'operatore, risulta addebitato un importo bimestrale medio di euro 58,00, circostanza che conferma e prova che Vodafone Omnitel B.V. ha applicato il costo pattuito di euro 29,00 mensili, di cui l'utente stesso dà atto nella descrizione dei fatti. Pur risultando confermato che alcune delle fatture riportano effettivamente importi superiori alla media, emerge, dall'esame dei predetti documenti, che detti maggiori importi sono dovuti a traffico non incluso nel piano tariffario ma utilizzato dall'istante, ovvero all'attivazione e/o rinnovo di opzioni o promozioni (quale è il "Mobile internet").

Per quanto riguarda la richiesta dell'istante *sub i*), di rimborso della somma di euro 100,00 per le spese sostenute in sede di attivazione del contratto, a titolo di anticipo sulle chiamate, la stessa non può essere accolta. Precisamente, i documenti in atti consentono di ritenere che, se può ritenersi confermato che l'istante ha versato all'operatore, anche per il tramite del rivenditore autorizzato, la somma complessiva di euro 100,00 (di cui euro 50,00 a titolo di anticipo chiamate ed euro 50,00 per deposito cauzionale), tale importo complessivo, tuttavia, risulta interamente restituito da Vodafone Omnitel B.V. in parte (euro 50,00) già nella prima fattura n. 8206128334 del 22 settembre 2010, e la restante somma (euro 50,00) nella fattura n. AD02424605 del 19 febbraio 2013; alla luce di quanto sopra esposto, nessun ulteriore rimborso risulta dovuto.

Le richieste dell'istante *sub ii*), di rimborso degli importi di euro 240,00, per spese non giustificate, e di euro 98,00, per spese sostenute dopo la scadenza del contratto, non possono essere accolte.

Nel merito, per quanto riguarda la contestazione dell'importo di euro 240,00 relativo al costo del telefono Nokia N97, dall'analisi delle fatture prodotte da Vodafone Omnitel B.V., risulta che la rate bimestrale addebitata in fattura in relazione al predetto terminale era pari ad euro 18,00 (e, dunque, euro 9,00 mensili) e che, pertanto, l'importo complessivamente addebitato al cliente quale costo del telefono, nell'arco dei 24 mesi di permanenza minima contrattuale in relazione al piano tariffario, è stato pari ad euro 216,00.

Le doglianze dell'istante, dunque, non risultano fondate, essendo legittimo l'importo bimestralmente e, quindi, complessivamente, fatturato da Vodafone Omnitel B.V. per l'acquisto dello *smartphone*.

Con riferimento alla richiesta di rimborso della somma di euro 98,00 per spese sostenute successivamente alla scadenza del vincolo contrattuale, in via preliminare, occorre chiarire che non è presente agli atti la lettera di disdetta eventualmente trasmessa dall'istante (quest'ultimo, del resto, non ha riscontrato l'espressa richiesta di deposito del predetto documento formulata dall'Autorità).

In ogni caso, gli addebiti successivi alla scadenza del vincolo contrattuale di 24 mesi risultano giustificati sotto duplice profilo. Da un lato, infatti, detto vincolo era riferito al piano tariffario e non alla durata del rapporto contrattuale. Le condizioni generali di contratto, come versate in atti da Vodafone Omnitel B.V. e non contestate



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

dall'istante, indicano chiaramente che il rapporto di abbonamento, che l'istante ha inteso sottoscrivere, si rinnova tacitamente di anno in anno. Dall'altro, deve rilevarsi che, successivamente alla scadenza dei 24 mesi di vincolo pattuito, Vodafone Omnitel B.V. ha emesso ulteriori tre fatture nelle quali, quanto alla prima ed alla seconda, si rileva che è stato applicato il medesimo piano tariffario cui l'istante aveva aderito, e quanto alla terza, l'operatore ha provveduto alla regolarizzazione della posizione contabile dell'istante.

La richiesta dell'istante *sub iii*), di rimborso della somma di euro 5,16 a titolo di tassa di concessione governativa, non può essere presa in considerazione in questa sede, in quanto, ai sensi dell'articolo 2, comma 3 della delibera n. 173/07/CONS, sono esclusi dal relativo ambito applicativo i punti controversi attinenti a profili tributari o fiscali; pertanto, il sindacato di questa Autorità non può estendersi all'*an debeatur* delle TCG.

La richiesta dell'istante *sub iv*), di liquidazione dell'indennizzo per mancata o ritardata risposta ai reclami non può trovare accoglimento, in quanto tardivamente formulata solo in sede di memoria ed, in ogni caso, infondata.

Deve precisarsi, infatti, che non risultano documentati in atti i suddetti reclami in ordine alle contestazioni oggetto di controversia, che deve ritenersi inammissibile la richiesta della parte istante relativa all'acquisizione al procedimento dei tabulati telefonici dai quali sarebbero evincibili le segnalazioni effettuate dall'utente (siccome generica ed in ogni caso insufficiente a provare il contenuto dei predetti contatti telefonici) ed, ancora, solo a considerare che la predetta modalità di reclamo non è prevista dalla carta del cliente dell'operatore e, pertanto, non è valida al fine di formalizzare le contestazioni che l'utente intende muovere all'operato di Vodafone Omnitel B.V.

In ragione del rigetto dell'istanza, si ritiene di non accogliere la tardiva richiesta di rimborso delle spese di procedura, peraltro formulata solo in sede di memoria.

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

DELIBERA

Articolo 1

1. L'Autorità rigetta l'istanza della Sig. De Filippo nei confronti della società Vodafone Italia S.p.A. per le motivazioni di cui in premessa.

Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

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

Roma, 1 dicembre 2015

IL PRESIDENTE
Angelo Marcello Cardani

IL COMMISSARIO RELATORE
Antonio Nicita

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