



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

DELIBERA n. 170/16/CIR

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
CPARTS / VODAFONE ITALIA S.P.A.
(GU14 n. 1538/2015)**

L'AUTORITÀ

NELLA riunione della Commissione per le infrastrutture e le reti del 19 settembre 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 denominato *Regolamento sugli indennizzi*;

VISTA l’istanza della società CPARTS, del 15 ottobre 2015;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’istante

La società istante, intestataria delle utenze fisse nn. 0912734xxx – 0912735xxx – 0912739xxx – 0917738xxx – 0917738yyy – 0917741xxx – 0917741yyy – 0917741zzz – 0917741aaa – 0917741bbb – 0917741ccc – 0917741ddd – 0917741eee – 0917790xxx –



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

0917790yyy – 0917790zzz – 0917790aaa – 0917790bbb – 0917790ccc – 0917790ddd – 0917790eee – 0917790fff – 0917790ggg – 0917790hhh – 0917790iii – 0917790lll – 0917790mmm – 0917790nnn – 0917790ooo – 0917790ppp – 0917790qqq – 0917790rrr e delle utenze mobili nn. 3498730xxx – 3482822xxx – 3489780xxx – 3387284xxx – 3407971xxx – 3358202xxx – 3485292xxx – 3482809xxx, di tipo *business*, ha lamentato nei confronti della società Vodafone Italia S.p.A. l'applicazione di condizioni economiche difformi da quelle pattuite per la fornitura dei servizi attivi sulle predette utenze, l'interruzione dei servizi in occasione della migrazione delle utenze verso altro operatore ed, infine, la perdita della numerazione n. 0917790xxx.

Più precisamente, nell'istanza di definizione e nel corso del procedimento, l'istante ha rappresentato che:

a) in data 19 novembre 2013, sottoscriveva con Vodafone un contratto per la fornitura dei servizi di telefonia fissa sulle linee voce nn. 0917790yyy e 0917790xxx e sulle linee fax nn. 0917790qqq e 0917790rrr, già attive con l'operatore Fastweb; il contratto prevedeva un costo di attivazione *una tantum* ed un canone mensile vantaggioso che ricomprendeva il costo per il noleggio delle apparecchiature telefoniche, un centralino virtualizzato e una tariffa *flat* per le chiamate;

b) fin dalla prima fattura, riscontrava significative difformità tra le condizioni economiche pattuite e quelle applicate e rilevava che, tra le numerazioni attivate, ve ne erano alcune di tipo mobile ricaricabile, in realtà fisse ed utilizzabili esclusivamente all'interno dei locali aziendali, relative ai quattro *cordless* richiesti, con un costo di circa 40,00 euro per ciascuna sim, mai comunicato in sede contrattuale, ed inoltre associate a numeri fissi, anch'essi conteggiati con un canone aggiuntivo; rilevava, inoltre che il costo mensile del canone per la rete fissa era computato in euro 1.300,00 in luogo di euro 800,00 per bimestre come concordato;

c) il costo bimestrale complessivo fatturato era, dunque, pari ad euro 2.900,00 circa, in luogo di quello proposto di euro 1.600,00;

d) dopo i numerosi tentativi di ottenere una rimodulazione dei contratti, nel mese di luglio 2014, decideva di migrare le utenze fisse verso il precedente gestore; nel corso del trasferimento delle utenze, le utenze rimanevano irraggiungibili per circa una settimana e l'utenza storica n. 0917790xxx veniva arbitrariamente disattivata e non si rendeva possibile il suo recupero;

e) nonostante l'avvenuta migrazione delle linee fisse verso altro gestore nel mese di agosto 2014, Vodafone proseguiva la fatturazione della componente fissa sulle numerazioni attive mai richieste;

f) Vodafone aveva fatturato a carico dell'istante altresì servizi digitali mai richiesti dall'utente nonché costi per chiamate ed il servizio dati da rete fissa, e ciò nonostante fosse attivo il servizio Vodafone Rete Unica (VRU) che, costituendo un servizio *voip*, non doveva essere soggetto a costi per la direttrice voce fisso.

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



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

- i) la liquidazione di un indennizzo per attivazione di servizi e numerazioni non richieste secondo la delibera n. 73/11/CONS;
- ii) il rimborso di tutti gli importi non conformi all'offerta sottoscritta;
- iii) la liquidazione di un indennizzo per perdita della numerazione secondo la delibera n. 73/11/CONS;
- iv) la liquidazione di un indennizzo, nella misura di euro 1.000,00, per violazione degli *standard* di qualità di cui alla Carta del Cliente;
- v) il rimborso delle spese della procedura nella misura di euro 100,00, secondo l'art. 19, comma 6 del *Regolamento*.

2. La posizione dell'operatore

La società Vodafone Italia S.p.A., in sede di memoria difensiva, ha eccepito, *in primis*, l'inammissibilità e l'improcedibilità di eventuali richieste avanzate nel formulario GU14 che non siano coincidenti con quelle formulate nell'istanza di conciliazione; la genericità e l'infondatezza delle contestazioni dell'istante in merito alla mancata applicazione di speciali condizioni tariffarie, precisando che l'istante si è limitato ad allegare un'offerta commerciale su cui manca una valida manifestazione di consenso, che non rappresenta un contratto e che, in ogni caso, si riferisce soltanto ad alcuni dei servizi su cui l'istante ha attivato i prodotti Vodafone. La società ha precisato, al riguardo, che l'istante era già cliente Vodafone ed ha aggiunto il prodotto Vodafone Rete Unica a servizi già attivi per cui riceveva fatture bimestrali. L'operatore, inoltre, ha eccepito che non risulta in atti alcun reclamo dell'istante relativo alla fatturazione, né contestazioni riguardo alle numerazioni attivate o alla perdita della numerazione lamentata.

Alla luce dell'importo complessivamente insoluto risultante a carico dell'istante pari ad euro 15.533,79, ferme le difese svolte, Vodafone Italia S.p.A., in ottica conciliativa, ha formulato proposta transattiva della controversia che l'istante non ha accettato.

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 circa l'inammissibilità di qualsiasi richiesta dell'istante che non sia stata oggetto del preventivo obbligatorio tentativo di conciliazione; ed infatti, in caso di generica formulazione, dette eccezioni risultano meramente dilatorie dei tempi di conclusione del procedimento e non meritano alcun accertamento d'ufficio.



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

Nel merito, si è accertato per mezzo della documentazione acquisita nel corso del procedimento che l'utente, già cliente Vodafone per la fornitura di servizi su rete mobile, ha poi inteso trasferire altresì le proprie utenze fisse dall'operatore Fastweb S.p.A. all'operatore Vodafone, per usufruire di un'offerta speciale per i servizi di rete fissa. L'offerta in questione è stata proposta all'utente alle seguenti condizioni economiche riferite alla singola mensilità: il canone per il servizio voce e connettività rete fissa shdsl 8Mbps (pari ad euro 765,00), il contributo mensile di euro 2,00 per 14 dispositivi CISCO SPA 303 (per un totale di euro 28,00) ed il corrispettivo di euro 15,00 per ciascuno dei 16 piani telefonici "Interno Relax" (per un totale di euro 240,00) ed il contributo di euro 9,00 per il dispositivo CISCO SPA 504 2 pulsantiere, sarebbero stati applicati unitamente ad uno sconto di euro 150,00 per la *gnp* ed uno sconto di euro 300,00 a titolo di "*Offerta Speciale*"; il corrispettivo mensile complessivo proposto all'utente era, dunque, pari ad euro 592,00 tenuto conto di una scontistica complessiva applicata pari a circa il 60% dei costi suindicati. Alla predetta offerta, comunque, sono allegate ulteriori condizioni, per ciascun piano tariffario ivi riportato.

Le deduzioni di parte istante secondo le quali il corrispettivo bimestrale complessivo, relativo sia ai servizi di rete mobile che di rete fissa, dovesse essere pari ad euro 1.600,00, in ragione del contratto concluso, non ha trovato riscontro documentale; invero, l'offerta di Vodafone prodotta in atti risulta relativa ai servizi su rete fissa. Del resto, le voci di costo contestate dall'istante in relazione alla fatturazione emessa dall'operatore, come illustrate nello schema riepilogativo prodotto dalla parte per ciascuna fattura contestata, si riferiscono principalmente alle voci di costo addebitate dall'operatore in relazione ai servizi di connettività e voce su rete fissa (attivati sulle utenze migrate in Vodafone tra il mese di marzo ed il mese di aprile 2014), riguardando, invece, i servizi di rete mobile solo in relazione agli importi addebitati per servizi digitali e a titolo di contributo cambio piano (in relazione al quale, peraltro, non vi è una contestazione puntuale). E' in relazione ai servizi di rete fissa, dunque, che è possibile osservare le seguenti criticità nella fatturazione emessa da Vodafone; l'Offerta Speciale proposta all'istante, in mancanza della produzione in atti del contratto sottoscritto *inter partes*, non può ritenersi fondatamente contestata dall'operatore quale regolamento negoziale applicabile al rapporto intercorso con l'utente.

Nella fattura n. AE06314930 del 6 maggio 2014 risultano addebitati i seguenti costi che parte istante ha contestato: "*contributo SIM deskphone*" per euro 13,25, non previsto nell'offerta speciale consegnata all'istante ed il cui costo non è indicato nelle condizioni allegate all'offerta; "*Interno RELAX*" per euro 296,08; il canone "*SHDSL 8 Mbps e servizi di centralino*" per euro 793,55; "*Rata Adeguamento Lan*" per euro 36,00, non previsto nell'offerta speciale consegnata all'istante ed il cui costo non è indicato nelle condizioni allegate all'offerta; "*Rata costo di attivazione SHDSL 8 Mbps*" per euro 30,00, non previsto nell'offerta speciale consegnata all'istante ed il cui costo non è indicato nelle condizioni allegate all'offerta. Tenuto conto che gli importi non pattuiti non possono ritenersi dovuti e che sui servizi di rete fissa è stato applicato uno sconto complessivo pari al 20% del canone per la connettività, senza che ulteriori sconti risultino complessivamente applicati, deve ritenersi che Vodafone avrebbe dovuto applicare altresì



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

un ulteriore sconto del 40%; in ragione di ciò, deve dichiararsi il diritto dell'istante ad ottenere il rimborso della somma complessiva di euro 435,85 (pari al 40% dell'importo di euro 1.089,63 complessivamente corrisposto per il canone di connettività ed i canoni "Interno Relax") nonché dell'importo di euro 79,25 risultante dalla sommatoria degli importi non pattuiti come sopra indicati, per un totale di euro 515,10, oltre IVA, in relazione alla fattura in esame.

Nella fattura n. AE09297637 dell'8 luglio 2014 risultano addebitati i seguenti costi contestati dall'istante: "contributo di attivazione Servizi Voce e Connettività Rete Fissa" per euro 66,00, non previsto nell'offerta speciale consegnata all'istante ed il cui costo non è indicato nelle condizioni allegate all'offerta; "contributo SIM deskphone" per euro 20,00, non previsto nell'offerta speciale consegnata all'istante ed il cui costo non è indicato nelle condizioni allegate all'offerta; "Interno RELAX" per 480,00; il canone "SHDSL 8 Mbps e servizi di centralino" per euro 1.200,00; "Altri addebiti" per euro 12,39 che risultano ingiustificati, e comunque non previsti nell'offerta speciale consegnata all'istante né nelle condizioni allegate all'offerta. Tenuto conto che gli importi non pattuiti non possono ritenersi dovuti e che sui servizi di rete fissa è stato applicato uno sconto complessivo pari al 20% del canone per la connettività, senza che ulteriori sconti risultino complessivamente applicati, deve ritenersi che Vodafone avrebbe dovuto applicare altresì un ulteriore sconto del 40%; in ragione di ciò, deve dichiararsi il diritto dell'istante ad ottenere lo storno della somma complessiva di euro 672,00 (pari al 40% dell'importo di euro 1.680,00 complessivamente corrisposto per il canone di connettività ed i canoni "Interno Relax") nonché dell'importo di euro 98,39 risultante dalla sommatoria degli importi non pattuiti come sopra indicati, per un totale di euro 770,39, oltre IVA, in relazione alla fattura in esame. Non risulta suscettibile di storno l'ulteriore costo contestato per "chiamate e internet da rete fissa" per un importo di euro 32,61, atteso che dall'esame della fattura in questione emerge che detto importo è stato complessivamente fatturato per chiamate verso numerazioni speciali che l'utente non ha contestato di aver effettuato e che è stato computato dall'operatore come segue: euro 30,44 per chiamate dalla numerazione 0917741bbb, euro 1,04 per chiamate dalla numerazione 0917741aaa, euro 0,66 dalla numerazione 0917738yyy ed euro 0,47 dalla numerazione 0912739xxx.

Nella fattura n. AE12286182 del 6 settembre 2014 risultano addebitati i seguenti costi oggetto di contestazione da parte dell'utente: "contributo di attivazione Servizi Voce e Connettività Rete Fissa" per euro 66,00, non previsto nell'offerta speciale consegnata all'istante ed il cui costo non è indicato nelle condizioni allegate all'offerta; "Interno RELAX" per 480,00; il canone "SHDSL 8 Mbps e servizi di centralino" per euro 1.200,00; "Altri importi" per euro 32,00 che risultano ingiustificati, e comunque non previsti nell'offerta speciale consegnata all'istante né nelle condizioni allegate all'offerta. Tenuto conto che gli importi non pattuiti non possono ritenersi dovuti e che sui servizi di rete fissa è stato applicato uno sconto complessivo pari al 20% del canone per la connettività, senza che ulteriori sconti risultino complessivamente applicati, deve ritenersi che Vodafone avrebbe dovuto applicare altresì un ulteriore sconto del 40%; in ragione di ciò, deve dichiararsi il diritto dell'istante ad ottenere lo storno della somma complessiva di euro 672,00 (pari al 40% dell'importo di euro 1.680,00 complessivamente corrisposto per



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

il canone di connettività ed i canoni “*Interno Relax*”) nonché dell’importo di euro 98,00 risultante dalla sommatoria degli importi non pattuiti come sopra indicati, per un totale di euro 770,00, oltre IVA, in relazione alla fattura in esame.

In accoglimento della richiesta *sub ii)* della parte istante, dunque, Vodafone è tenuta al rimborso in favore dell’utente dell’importo di euro 515,10 (cinquecentoquindici/10), oltre IVA, in relazione alla fattura n. AE06314930 del 6 maggio 2014, nonché allo storno degli importi di euro 770,39 (settecentosettanta/39), oltre IVA, di cui alla fattura n. AE09297637 dell’8 luglio 2014 e di euro 770,00 (settecentosettanta/00) oltre IVA, di cui alla fattura n. AE12286182 del 6 settembre 2014 ed, infine, allo storno di ogni ulteriore importo successivamente fatturato ed addebitato a carico dell’istante in relazione ai servizi di telefonia fissa e connettività non conforme ai costi indicati nell’offerta speciale proposta all’utente per l’importo complessivo di euro 592,00 al mese e, comunque, successivi alla migrazione delle utenze fisse verso l’operatore Fastweb S.p.A. (che, dalle schermate prodotte in atti da Vodafone, risulta avviata ed espletata nel mese di novembre 2014 quanto alle numerazioni 0917790yyy, 0917790ppp, 0917790qqq e 0917790rrr), ovvero successivo alla cessazione dell’erogazione dei servizi.

Non può essere accolta, invece, la richiesta dell’istante *sub i)* di liquidazione di un indennizzo per attivazione di numerazioni non richieste, tenuto conto che le numerazioni fisse fatturate dall’operatore risultano essere sedici, tutte con piano telefonico “*Interno Relax*” per un costo complessivo, come risultante della fatturazione esaminata, di euro 480,00 a bimestre, come prospettato nell’Offerta Speciale. Cinque di tali numerazioni fisse risultano essere interni GSM a ciascuno dei quali è associata una numerazione mobile; nonostante le contestazioni dell’utente, peraltro generiche in mancanza di una precisa indicazione delle numerazioni contestate, deve rilevarsi che su tutte le predette numerazioni fisse risultano forniti servizi dei quali l’utente ha regolarmente fruito, come dimostrato dal traffico su ciascuna delle numerazioni riportato nella fatturazione emessa nei mesi di maggio e luglio 2014. Quanto alle altre numerazioni indicate come associate in calce alla fatturazione, tra le quali, peraltro l’utenza n. 0917790yyy e quella n. 0917790ppp poi migrate da Vodafone a Fastweb nel novembre 2014 su richiesta dell’utente, deve rilevarsi che non risultano importi fatturati e, dunque, in ordine alla loro attivazione sui sistemi Vodafone non può riconoscersi alcun disagio per l’utente suscettibile di ristoro. Deve considerarsi, infatti, che l’indennizzo per attivazione di servizi o profili tariffari non richiesti di cui all’articolo 8 del *Regolamento indennizzi* si riferisce all’ipotesi in cui l’operatore provvede ad attivare un servizio in assenza di una richiesta del cliente e che la *ratio* di tale previsione va ravvisata nell’esigenza di tutelare la libertà di scelta e di comportamento del consumatore rispetto all’utilizzo dei servizi a pagamento.

In ordine alla medesima richiesta di indennizzo per attivazione di servizi non richiesti, con particolare riferimento ai servizi digitali addebitati nella fatturazione in atti (come indicati nello schema riepilogativo prodotto dall’istante), la stessa non può essere accolta, in quanto l’istante ha lamentato genericamente la fatturazione di detti servizi (peraltro solo in sede di controdeduzioni); tenuto conto che non vi è la prova di qualsivoglia inoltro del reclamo volto alla contestazione di tale attivazione non richiesta che avrebbe posto



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

l'operatore nella possibilità di avvedersi della problematica e bloccare ogni ulteriore ingiustificato addebito, le doglianze dell'istante non possono ritenersi sufficienti al fine di valutare se sussistano gli estremi per liquidare un indennizzo ai sensi del *Regolamento indennizzi*.

Non può trovare accoglimento altresì la richiesta dell'istante *sub iii)* di liquidazione di un indennizzo per perdita della numerazione n. 0917790xxx. Al riguardo, deve accogliersi l'eccezione dell'operatore secondo la quale non vi è prova che la numerazione sia migrata sui sistemi Vodafone dal precedente gestore, di guisa che, in mancanza di prova circa il trasferimento dell'utenza verso Vodafone, a quest'ultima non può imputarsi alcuna responsabilità per la successiva mancata migrazione dell'utenza e la conseguente perdita della numerazione in occasione del trasferimento delle utenze fisse da Vodafone a Fastweb.

Deve rigettarsi, infine, altresì la richiesta di parte istante *sub iv)* di liquidazione di un indennizzo, nella misura di euro 1.000,00, per violazione degli *standard* di qualità di cui alla Carta del Cliente, non risultando in atti allegazioni puntuali in ordine al periodo di disservizio ed alle utenze dallo stesso interessate né tantomeno segnalazioni all'operatore circa malfunzionamenti o disservizi atte a dimostrare la carenza degli *standard* di qualità dei servizi per la quale l'indennizzo dovrebbe essere corrisposto.

In considerazione del parziale accoglimento dell'istanza e della congrua proposta conciliativa formulata dall'operatore in sede di udienza, si ritiene 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 concernente l'organizzazione e il funzionamento dell'Autorità*;

DELIBERA

Articolo 1

1. L'Autorità accoglie parzialmente l'istanza della società CPARTS 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 dell'importo di euro 770,39 (settecentosettanta/39), oltre IVA, in relazione alla fattura n. AE09297637 dell'8 luglio 2014, allo storno dell'importo di euro 770,00 (settecentosettanta/00) oltre IVA, in relazione alla fattura n. AE12286182 del 6 settembre 2014, nonché allo storno di ogni ulteriore importo successivamente fatturato ed addebitato a carico dell'istante in relazione ai servizi di telefonia fissa e connettività non conforme ai costi indicati nell'offerta speciale proposta all'utente per l'importo complessivo di euro 592,00 (cinquecentonovantadue/00), oltre IVA, al mese, e, comunque, di ogni importo fatturato successivamente alla migrazione delle utenze fisse verso l'operatore Fastweb S.p.A. ovvero successivamente alla cessazione dell'erogazione dei servizi. Vodafone Italia



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

S.p.A., inoltre, è tenuta a corrispondere in favore dell'istante i seguenti importi, maggiorati degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza:

i. euro 515,10 (cinquecentoquindici/10), oltre IVA, a titolo di parziale rimborso in relazione alla fattura n. AE06314930 del 6 maggio 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.

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, 19 settembre 2016

IL PRESIDENTE
Angelo Marcello Cardani

IL COMMISSARIO RELATORE
Antonio Preto

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