



# *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

**DELIBERA N. 172/18/CIR**

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA BIANCO / VODAFONE ITALIA  
S.P.A.  
(GU14/613/18)**

## **L'AUTORITÀ**

NELLA riunione della Commissione per le infrastrutture e le reti del 30 ottobre 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 “*Regolamento concernente l’organizzazione e il funzionamento dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni*”, 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 “*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 sugli indennizzi*”), come modificato da ultimo dalla delibera n. 347/18/CONS;

VISTA la delibera n. 203/18/CONS, del 24 aprile 2018, recante “*Approvazione del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche*”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 296/18/CONS;



## *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

VISTA la delibera n. 347/18/CONS, del 18 luglio 2018, recante “*Modifica del Regolamento in materia di indennizzi applicabili alla definizione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche di cui all’Allegato A alla delibera n. 73/11/CONS*”, e in particolare l’articolo 2, comma 2;

VISTA l’istanza del signor Bianco, del 12 aprile 2018;

CONSIDERATO che, nel caso di specie, trova applicazione *ratione temporis* il *Regolamento sugli indennizzi* vigente al momento della presentazione dell’istanza, e dunque nella versione precedente alle modifiche introdotte con la delibera n. 347/18/CONS;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

### **1. La posizione dell’istante**

L’utente, identificato dal codice cliente 1.8669706, ha lamentato nei confronti di Vodafone Italia S.p.A. addebiti impropri in fattura e su conto corrente in seguito al passaggio ad altro gestore telefonico.

Nell’istanza introduttiva del procedimento, l’istante ha dichiarato:

a. la Società ha continuato a fatturare in seguito al passaggio ad altro operatore, addebitando sul conto corrente una somma complessivamente pari a euro 752,84 nel periodo dal 7 ottobre 2015 al 23 novembre 2016.

In base a tali premesse, l’utente ha richiesto:

i. il rimborso di euro 752,84.

### **2. La posizione dell’operatore**

In via preliminare, nei propri scritti difensivi Vodafone ha eccepito l’inammissibilità di richieste avanzate nel formulario GU14 non coincidenti con quelle formulate nell’istanza di conciliazione.

Nel merito della controversia, la Società ha eccepito la genericità dell’istanza e la sua infondatezza di fatto e di diritto. In particolare, l’operatore ha precisato che la linea fissa con la numerazione 0424830XXX risulta disattivata in data 9 febbraio 2015 in seguito a migrazione dell’utente verso Telecom Italia e che gli ultimi addebiti in fattura, relativi alla suddetta utenza, risalgono al 19 marzo 2015.

Vodafone dichiara che le fatture delle quali l’istante chiede il rimborso sono riferite a una SIM dati 3463126348 con offerta *Internet Fly Special*, attivata nel mese di giugno 2014 e disattivata in data 28 dicembre 2016 a seguito della procedura di *mobile number portability out* verso H3G, e che la SIM risulta altresì utilizzata nel periodo di tempo su



## *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

cui insiste la contestazione oggetto della presente controversia. La Società ha inoltre precisato che prima del passaggio verso H3G nessun reclamo o segnalazione e nessuna richiesta di recesso in relazione alla SIM in parola risultano pervenute da parte del cliente.

L'ultima fattura emessa in relazione alla SIM dati è stata emessa in data 28 dicembre 2016 ed è insoluta, tuttavia la Società dichiara che le somme non pagate sono state passate a perdita e che non risulta pendente alcuna azione di recupero del credito nei confronti dell'istante.

La Società contesta la tardività delle contestazioni mosse dall'istante, alla luce della quale non risulta possibile produrre i dettagli del traffico telefonico e dati necessari a dimostrare la legittimità della fatturazione stante la normativa vigente in materia di *privacy*.

### **3. Motivi della decisione**

*In primis*, si precisa che la presente controversia è definita ai sensi dell'articolo 17 del *Regolamento* sulla base dell'istanza depositata e della documentazione di parte acquisita agli atti, atteso che l'istante, pur avendo fatto richiesta di svolgimento in audioconferenza dell'udienza fissata in data 25 luglio 2018, non è poi comparso né ha rappresentato la necessità di un rinvio.

Ciò premesso, in via preliminare, non si ritiene di poter accogliere l'eccezione avanzata dalla Società circa l'inammissibilità dell'istanza di definizione in quanto non conforme a quella formulata in sede di conciliazione. La parte che eccepisce l'inammissibilità delle richieste avverse ha, infatti, l'onere di indicare le richieste contestate affinché eventuali profili di inammissibilità o improcedibilità possano essere oggetto di valutazione da parte dell'Autorità; al contrario, dette eccezioni risultano dilatorie dei tempi di conclusione del procedimento e non meritano accertamento d'ufficio.

Nel merito, esaminata la documentazione agli atti e, in particolare, le fatture depositate da parte istante, trova riscontro quanto argomentato dall'operatore in relazione alla circostanza per la quale gli addebiti oggetto di contestazione sono associati a una SIM dati con offerta *Internet Fly Special* e non, come dichiarato dall'istante, a una fatturazione relativa alla linea fissa ancorché esportata verso un altro gestore. In particolare, la fattura n. AG 17283268 emessa il 3 novembre 2016 riporta le connessioni e il traffico dati effettuato con la SIM in parola, mentre dalle schermate allegate alla memoria difensiva della Società, la SIM risulta disattivata in data 28 dicembre 2016 in seguito al passaggio ad altro operatore.

Per contro, nessuna richiesta di recesso o disdetta è stata formalizzata per la suddetta SIM dati e la segnalazione allegate all'istanza che ha dato avvio al procedimento, contenente gli importi che sarebbero stati illegittimamente addebitati e contestati dall'utente, è priva di qualsiasi elemento che possa attestarne l'effettivo invio, in qualsiasi forma, alla Società. Tale circostanza fa sì che non risulti possibile asserire la sussistenza di responsabilità in capo all'operatore, atteso che quest'ultimo non è stato messo a conoscenza del problema e, pertanto, nella condizione di poter intervenire per risolverlo.



## *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

D'altra parte, le fatture oggetto di contestazione, nel periodo di tempo relativamente lungo che va dal 7 ottobre 2015 al 23 novembre 2016, sono state regolarmente pagate dall'istante (che da quanto dedotto agli atti da Vodafone ha acconsentito all'addebito dell'offerta *Internet Fly Special* sul proprio conto corrente) e anche questa circostanza non ha favorito l'emergere di eventuali anomalie né la possibilità di risalire a un tentativo di segnalazione da parte dell'utente antecedente alla presente procedura. Ciò stante, non è possibile accogliere la richiesta di cui al punto *i.* dell'istanza, cioè il rimborso delle somme versate dall'istante in relazione alla SIM dati in questione.

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

### **DELIBERA**

#### **Articolo 1**

1. L'Autorità non accoglie l'istanza del signor Bianco nei confronti della società Vodafone S.p.A. per le motivazioni di cui in premessa.
2. 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 ottobre 2018

**IL PRESIDENTE**  
Angelo Marcello Cardani

**IL COMMISSARIO RELATORE**  
Mario Morcellini

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