

DELIBERA N. 175/19/CIR

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
PIVA GROUP / VODAFONE ITALIA S.P.A.
(GU14/1133/18)**

L'AUTORITÀ

NELLA riunione della Commissione per le infrastrutture e le reti del 27 novembre 2019;

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. 95/19/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. 353/19/CONS;

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;

VISTO l'articolo 7 del decreto legge 21 settembre 2019, n. 104, recante “*Misure urgenti per assicurare la continuità delle funzioni dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni*” ai sensi del quale “*Il Presidente e i Componenti del Consiglio dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni di cui all'articolo 1 della legge 31 luglio 1997, n. 249, in carica alla data del 19 settembre 2019, continuano a esercitare le proprie funzioni, limitatamente agli atti di ordinaria amministrazione e a quelli indifferibili e urgenti, fino all'insediamento del nuovo Consiglio e comunque fino a non oltre il 31 dicembre 2019*”;

VISTA l'istanza di Piva Group, del 2 luglio 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

La Società istante, titolare di un contratto di tipo *business* con Vodafone identificato dal codice cliente 6.479369, ha contestato l'attivazione non richiesta di ben 169 utenze e il conseguente illegittimo addebito di costi.

Nella descrizione dei fatti allegata all'istanza di definizione, nelle controdeduzioni e in occasione delle udienze, la parte istante ha dichiarato:

a) in data 11 aprile 2017, la Società istante, avvedutasi del fatto che venivano addebitati i costi di numerose utenze di telefonia fissa attivate senza consenso e non realmente utilizzate (su fatture pagate regolarmente solo perché aventi a oggetto altri servizi di telefonia effettivamente voluti), ha sporto denuncia presso la Procura della Repubblica di Verona;

b) nel mese di luglio 2017, la Società istante ha inviato una missiva a Vodafone con cui si reclamava la disattivazione delle sole utenze fisse e si richiedeva un rimborso il cui ammontare totale era al tempo pari ad euro 39.304,00 i.e.; Vodafone tuttavia non dava alcun riscontro al reclamo;

c) in data 21 dicembre 2017, stante il perdurante silenzio dell'operatore, la Società istante ha inviato un ulteriore reclamo a mezzo raccomandata con cui dava atto della lunga e complessa operazione, intrapresa autonomamente, di individuazione del numero di utenze fisse non volute e l'ammontare preciso degli importi addebitati in riferimento a esse; conclusa tale gravosa attività, si riscontrava che erano attive senza consenso 169

utenze fisse di cui si chiedeva l'immediata disattivazione con contestuale rimborso dei relativi importi pagati per un totale che, al tempo in cui l'istante scriveva, era pari a euro 43.334,00 i.e..

Sulla base di tali premesse, l'istante ha richiesto:

- i.* l'indennizzo pari a tutti gli importi contestati (euro 43.334,00 i.e. al dicembre 2017);
- ii.* la refusione delle spese legali.

2. La posizione dell'operatore

In via preliminare, Vodafone Italia S.p.A. (di seguito anche solo "Vodafone" o "Società") ha eccepito l'inammissibilità e improcedibilità di eventuali richieste avanzate nel formulario GU14 che non siano coincidenti con quelle formulate nell'istanza di conciliazione.

Nel merito della controversia, in riferimento alle richieste avanzate dall'istante, l'operatore ne ha evidenziato l'infondatezza ritenendole generiche e non puntualmente circoscritte, oltre che carenti di allegata documentazione probatoria, atteso che l'istante non ha prodotto copia del contratto, non ha allegato le fatture di cui chiede il rimborso e non ha indicato puntualmente le voci contestate per ogni singola fattura.

Nello specifico, posto che l'utente chiede il rimborso delle somme corrisposte per un totale di 169 utenze fisse, tutte numerazioni interne associate al *link* 3954xxx, sul quale era attivo il piano "Soluzione Azienda Top 30" dal mese di aprile 2015 e di cui si lamentava l'attivazione non richiesta, la Società ha sottolineato che dal *file* di ricalcolo depositato in atti, si distinguono due contestazioni distinte: ritardata cessazione di circa 90 numerazioni e disconoscimento dei restanti numeri. A supporto della correttezza di parte degli addebiti, Vodafone ha allegato copia del contratto del marzo 2015 relativo alla rete fissa che, alla data di sottoscrizione, contemplava 80 interni fissi. Sempre per quanto riguarda le numerazioni fisse, Vodafone ha eccepito che il primo valido reclamo relativo agli addebiti contestati risale al 21 dicembre 2017 e che a esso si è dato regolarmente seguito con la disattivazione dei servizi in questione, intervenuta il 12 gennaio 2018.

Il gestore ha altresì evidenziato che nel mese di dicembre 2016 l'istante aveva contestato, per la prima volta, addebiti relativi alle sole 43 SIM mobili (e non anche alle utenze fisse), sporgendo denuncia presso le competenti Autorità di pubblica sicurezza, denuncia in seguito alla quale Vodafone effettuava le dovute verifiche e, avendo accettato il disconoscimento, predisponendo il riaccredito degli importi contestati per euro 22.164,91 i.e. nella fattura del 5 luglio 2017.

In assenza di disconoscimento delle utenze fisse, invece, alla luce della tardività delle contestazioni mosse dall'istante, Vodafone non ha potuto valutare gli eventuali profili di frode e verificare un eventuale rimborso. Anche in relazione alla ritardata disattivazione delle numerazioni, Vodafone ha rilevato l'assenza di qualsivoglia richiesta

formale trasmessa dall'utente il quale ha inviato il primo reclamo, si rammenta, solo nel dicembre 2017.

3. Motivazione della decisione

All'esito dell'istruttoria svolta sulla base della documentazione depositata dalle parti nonché di quella acquisita nel corso del procedimento, l'istanza non può trovare accoglimento per le motivazioni di seguito precisate.

In via preliminare, l'eccezione sollevata da Vodafone di inammissibilità dell'istanza di definizione in quanto non conforme a quella formulata in sede di conciliazione non può essere accolta in quanto generica. La parte che eccepisce l'inammissibilità delle avverse richieste ha infatti l'onere di indicare le richieste contestate, affinché eventuali profili di inammissibilità o improcedibilità possano essere oggetto di pronuncia da parte dell'Autorità; al contrario, dette eccezioni risultano meramente dilatorie dei tempi di conclusione del procedimento e non meritano accertamento d'ufficio.

Nel merito della controversia, si rappresenta quanto segue. Ribadita nel corso della prima udienza del 9 ottobre 2018 l'opportunità di una denuncia presso le competenti Autorità in relazione al contratto che la parte istante parzialmente disconosceva, l'utente ha sporto denuncia dinanzi alla Procura della Repubblica di Verona in data 16 ottobre 2018 per l'attivazione non richiesta, con relativo improprio addebito di costi, di 169 utenze fisse con numerazioni puntualmente individuate e riportate nella documentazione in atti, integrata anche su richiesta dell'Autorità (protocollo n. 0381917 del 10 settembre 2019). Alla data della seconda udienza, il 16 gennaio 2019, le verifiche di Vodafone conseguenti al disconoscimento effettuato da parte istante erano ancora in corso e non si addiveniva, pertanto, alla soluzione della controversia. Nelle more della definizione, in data 26 aprile 2019, l'operatore ha disposto in favore dell'istante un rimborso pari a euro 32.503,14 che, tuttavia, non ha determinato la soluzione in via transattiva della controversia.

Ciò premesso, si rileva *in primis* che, ai fini della presente decisione, non può ritenersi utile la proposta di abbonamento del 24 marzo 2015 versata in atti da Vodafone e dalla quale, secondo il gestore, si evincerebbe la parziale legittimità degli addebiti relativi alle numerazioni interne dato che in tale documentazione è presente l'indicazione generica di 80 interni da attivare mentre nel contratto allegato dall'istante, per contro, tale dato non trova alcuna corrispondenza; tale circostanza, unitamente al disconoscimento parziale del contratto effettuato dall'utente secondo la procedura di rito - con particolare e specifico riferimento alle 169 numerazioni interne non richieste - consente di accertare la sussistenza in capo all'utente di un diritto al rimborso delle somme effettivamente pagate in corrispondenza del servizio contestato, rivelatosi illegittimamente attivato.

Sul *quantum* del rimborso e, quindi, sulla circostanza per la quale il rimborso di Vodafone si ritiene soddisfacente della richiesta dell'utente *sub i.*, si rendono necessarie alcune precisazioni. L'utente ha quantificato, in istanza, un rimborso pari a euro 43.334,00 i.e. quale dato contabile registrato al dicembre 2017 e dalla documentazione in atti si evince che tale conteggio è stato effettuato sommando le voci addebitate e

contestate per ciascuna delle fatture contestate. Tale importo, pur aggiornato agli ultimi addebiti per le utenze in questione presenti nella fattura n. AI02836082 del 14 febbraio 2018 (stante poi la disattivazione delle utenze contestate in data 12 gennaio 2018 di cui si ha riscontro agli atti) non tiene però conto dell'incidenza che la scontistica applicata nelle singole fatture ha avuto sulle somme addebitate e contestate. In altre parole, come sopra anticipato, l'utente ha diritto al rimborso delle somme effettivamente versate e non dovute, ma al netto della scontistica che su di esse insiste e che risulta effettivamente applicata in fattura; a tal riguardo, si sottolinea che - pur in assenza dell'offerta commerciale relativa al contratto in essere da cui evincere il dettaglio della scontistica (nonché le modalità di applicazione della stessa in proporzione a servizi attivi e/o soglie di utilizzo) - è rimasta non specificamente contestata la modalità di ricalcolo delle somme seguita dal gestore nel determinare gli importi restituiti alla parte istante: in questa sede, quindi, si ritiene che non sussistano ulteriori elementi che consentano di disporre l'integrazione del *quantum* del rimborso già liquidato da Vodafone nelle more del provvedimento dell'Autorità. Pertanto, la richiesta, di cui al punto i., non può essere accolta in quanto già soddisfatta dal rimborso effettuato dall'operatore nel corso del procedimento.

Alla luce dell'esito dell'istruttoria, anche la richiesta *sub* ii. non può essere accolta.

UDITA la relazione del Presidente;

DELIBERA

Articolo 1

1. L'Autorità non accoglie l'istanza di Piva Group nei confronti della società Vodafone 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.

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

Roma, 27 novembre 2019

IL PRESIDENTE
Angelo Marcello Cardani

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