

DELIBERA N. 176/19/CIR

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
FLORIS / VODAFONE S.P.A.
(GU14/106/18)**

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 “*Adozione del nuovo Regolamento concernente l’organizzazione e il funzionamento dell’Autorità*”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 95/19/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* 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. 252/16/CONS, del 16 giugno 2016, recante “*Misure a tutela degli utenti per favorire la trasparenza e la comparazione delle condizioni economiche dell’offerta dei servizi di comunicazione elettronica*”, come modificata dalla delibera n. 121/17/CONS;

VISTA la delibera n. 115/18/CONS, del 1° marzo 2018, recante “*Diffida alla società Vodafone Italia spa a eliminare gli effetti dell’illegittima anticipazione della*

decorrenza delle fatture emesse successivamente al termine di cui all'articolo 2, comma 3, della delibera n. 121/17/CONS e revoca in parte qua della delibera n. 498/17/CONS";

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*".

CONSIDERATO che, con sentenza n. 4913/2019 del 4 luglio 2019, il Consiglio di Stato, pronunciandosi definitivamente, ha respinto il ricorso avverso la predetta delibera;

VISTA l'istanza del sig. Floris n. prot. 4103 del 19 gennaio 2018;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante, titolare di diverse utenze mobili di tipo *business* con l'operatore Vodafone Italia S.p.A., identificate dal codice cliente 7.1961198, ha lamentato la modifica unilaterale dei piani tariffari e contestato la fatturazione a 28 giorni attivata dall'operatore, nonché l'attivazione di servizi non richiesti con relativi costi extra non dovuti.

In particolare, nell'istanza introduttiva del procedimento e nella documentazione allegata agli atti l'utente ha dichiarato di non aver in alcun modo espresso il proprio consenso alle modifiche tariffarie applicate dall'operatore, e che la fatturazione a 28 giorni, nonché l'attivazione di servizi non richiesti, hanno generato costi extra non dovuti. Pertanto, in riferimento al periodo compreso tra il 19 ottobre 2016 e il 15 novembre 2017, durante il quale l'operatore Vodafone ha emesso otto fatture, l'istante lamenta di aver sostenuto costi extra per un importo complessivamente pari a euro 1.652,80 euro.

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

- i.* l'emissione di una nota di credito pari agli importi non dovuti per costi extra e per la fatturazione a 28 giorni;
- ii.* il ripristino dei costi dei piani tariffari;
- iii.* il ripristino fatturazione su base mensile o sconto pari al costo annuo *extra*.

2. La posizione dell'operatore

Nella memoria difensiva Vodafone ha, in via preliminare, eccepito l'inammissibilità di richieste avanzate nel formulario GU14 non coincidenti con quelle formulate nell'istanza di conciliazione.

Nel merito della controversia, in relazione alla richiesta di storno così come formulata nell'istanza introduttiva del procedimento, la Società ha eccepito la genericità della stessa e la mancanza di elementi circostanziati atti a provare la fondatezza delle doglianze della parte istante. In particolare, Vodafone sottolinea che gli importi contestati non sono riferiti a specifiche voci di costo, rimanendo pertanto generici e non supportati da alcuna evidenza documentale, ivi incluse, a esempio, le fatture. Nello specifico, l'operatore evidenzia che la rappresentazione dei costi contestati attraverso il file *excel* non è adeguata a consentire adeguata difesa da parte della Società.

La Società precisa che non sono pervenute segnalazioni o reclami da parte dell'utente in relazione alla problematica sollevata in sede di procedura di conciliazione e che, a ogni buon conto, l'istante non si è attenuto al dettato regolamentare di cui alla delibera n. 519/15/CONS, sospendendo integralmente il pagamento delle fatture, senza considerare i costi comunque dovuti per i servizi utilizzati e riconosciuti come tali dallo stesso utente.

Vodafone eccepisce inoltre la tardività delle contestazioni, tale da giustificare la decadenza delle richieste quanto meno in relazione al periodo di tempo più risalente atteso che, in ragione della normativa vigente in materia di *privacy*, non è possibile produrre i dettagli di traffico a prova della legittimità della fatturazione concretandosi, così, una compressione del diritto di difesa dell'operatore.

Inoltre, la Società dichiara che la fatturazione è coerente con le condizioni tariffarie contrattualmente pattuite di cui alla documentazione depositata agli atti del procedimento. I piani di abbonamento sottoscritti dall'istante, infatti, prevedono l'attivazione dell'opzione *Rete sicura* (o *Internet Business*) a euro 2,00 per ciascun rinnovo. Vodafone precisa altresì che in alcune fatture contestate dall'istante sono presenti addebiti per *Extra 1GB*, che scattano al superamento della soglia di dati inclusa nel piano e che sono espressamente previsti nelle Condizioni generali di contratto.

Infine, la Società precisa che all'atto della sottoscrizione del contratto l'utente era pienamente a conoscenza della fatturazione a 28 giorni prevista dalle Condizioni generali di contratto relative a utenze *business* e che, in ogni caso, ha osservato quanto stabilito dall'Autorità con la delibera n. 121/17/CONS che per le utenze mobili ha stabilito la legittimità della fatturazione non inferiore a quattro settimane.

3. Motivazione della decisione

Le richieste di parte istante non possono trovare accoglimento per le motivazioni di seguito riportate.

In via preliminare, l'eccezione di inammissibilità dell'istanza non può essere accolta in quanto generica. La parte che eccepisce l'inammissibilità o tardività delle

avverse richieste ha 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.

Passando al merito della controversia, *in primis* occorre precisare che non risulta acquisita agli atti alcuna prova di segnalazione o reclamo da parte dell'istante, in qualsiasi forma, anche telefonica e che, pertanto, la data dell'udienza di conciliazione, il 23 novembre 2017, può essere considerata come il primo vero momento di confronto tra l'istante e l'operatore sulla materia del contendere.

Ciò stante, atteso che l'operatore non era stato portato a conoscenza del problema anteriormente all'instaurazione della procedura dinanzi al CORECOM competente e considerato l'udienza si è svolta entro 30 giorni dal deposito dell'istanza di conciliazione, in applicazione del principio del *favor utentis*, si ritiene di poter considerare la data di deposito dell'istanza di conciliazione, ossia il 31 ottobre 2017, quale termine di riferimento per il calcolo del periodo di fatturazione rispetto al quale l'operatore avrebbe già dovuto e potuto fornire puntuale riscontro.

Ciò premesso, la richiesta dell'istante *sub i*), relativa al riconoscimento di una nota di credito derivante dalla fatturazione per il servizio mobile applicata da parte della società a 28 giorni in luogo di quella a base mensile, non può essere accolta per i seguenti motivi.

In tema di fatturazione e rinnovi delle offerte, con la delibera n. 121/17/CONS, all'articolo 1, l'Autorità ha stabilito che “[p]er la telefonia mobile la cadenza non può essere inferiore a quattro settimane”. Visto che l'utenza oggetto della presente controversia consiste nella fornitura di SIM mobili e non in un'offerta convergente con la telefonia fissa, è alle disposizioni di cui all'articolo 19-*quinqüesdecies*, comma 1, lettera a), del decreto legge 16 ottobre 2017, n. 148, convertito con modificazioni dalla legge 4 dicembre 2017, n. 172, che occorre fare riferimento per il caso in esame. Con tale norma, introdotta in fase di conversione del decreto legge n. 148/2017, il Legislatore ha previsto che “*i contratti di fornitura nei servizi di comunicazione elettronica disciplinati dal codice di cui al decreto legislativo 1° agosto 2003, n. 259, prevedono la cadenza di rinnovo delle offerte e della fatturazione dei servizi [...] su base mensile o di multipli del mese*”. E ancora, il Legislatore ha altresì stabilito che: “[g]li operatori di telefonia, di reti televisive e di comunicazioni elettroniche, indipendentemente dalla tecnologia utilizzata, si adeguano [...] entro il termine di centoventi giorni dalla data di entrata in vigore della presente disposizione.”; in considerazione dei 120 giorni di adeguamento previsto dalla citata normativa, il profilo temporale di recepimento di suddetto obbligo da parte dell'operatore è il 5 aprile 2018 (cfr. Determina 20/19/DTC).

Pertanto, in considerazione del fatto che la presente controversia riguarda SIM mobili e visto che le fatture contestate dall'istante, riportate nel file *excel* da questi allegato, fanno riferimento ad un periodo antecedente al 5 aprile 2018, si ritiene che non si possa riconoscere alcun obbligo di indennizzo in capo all'operatore di Vodafone in ragione della fatturazione applicata. Difatti, va rimarcato che la variazione della cadenza della fatturazione per la telefonia mobile, fino all'entrata in vigore delle modifiche

legislative intervenute *in subiecta materia*, non erano soggetta ai vincoli previsti per la telefonia fissa.

Sempre con riferimento alla richiesta *sub i)*, l'utente chiede l'emissione di una nota di credito per i costi *extra* che sarebbero stati indebitamente fatturati dall'operatore. Si ritiene che detta richiesta non possa essere accolta, poiché dal corredo istruttorio agli atti emerge che l'istante ha allegato un semplice prospetto riepilogativo nel quale non sono riportate specificamente le voci *extra* riferibili agli importi controversi di cui si richiede l'annullamento. Per quanto su esposto, anche le ulteriori richieste *sub ii)* e *sub iii)* non possono essere accolte per genericità della istanza.

UDITA la relazione del Presidente;

DELIBERA

Articolo 1

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

2. 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, 27 novembre 2019

IL PRESIDENTE
Angelo Marcello Cardani

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