



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

DELIBERA n. 27/17/CONS

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
PENTA / VODAFONE ITALIA S.P.A.
(GU14 n. 2000/2015)**

L'AUTORITÀ

NELLA riunione del Consiglio del 12 gennaio 2017;

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 *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*;

VISTA l’istanza della società Penta, del 31 dicembre 2015;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’istante

La società istante, intestataria del contratto avente codice cliente 7.1209275, ha lamentato nei confronti di Vodafone Italia S.p.A. la mancata restituzione degli importi



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

corrisposti a titolo di penali, come convenuto in sede contrattuale, nonché l'addebito di importi per servizi digitali mai richiesti dall'istante.

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

- a) in sede contrattuale, Vodafone si impegnava alla restituzione in favore dell'istante degli importi da questi corrisposti a titolo di penali pari a circa euro 1.000,00; nonostante i reclami inviati all'operatore, Vodafone non provvedeva a detta restituzione;
- b) l'istante riscontrava numerosi addebiti di costi per servizi digitali nonostante non avesse mai richiesto o attivato gli stessi.

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

- (i) la restituzione delle somme relative ai costi di recesso nonché degli importi relativi ai costi di attivazione di servizi digitali mai richiesti e mai attivati;
- (ii) la liquidazione di un indennizzo per i disagi che l'operatore ha causato all'istante.

In sede di udienza di discussione della controversia, l'istante chiedeva di depositare ulteriore documentazione ai fini della decisione della controversia.

2. La posizione dell'operatore

La società Vodafone Italia S.p.A., in sede di udienza di discussione della controversia, ha eccepito l'inammissibilità delle richieste che non siano state oggetto del preventivo tentativo obbligatorio di conciliazione; nel merito, ha eccepito l'estrema genericità delle contestazioni sollevate dall'istante in quanto non avvalorate da una chiara ricostruzione dei fatti, né da alcuna valida evidenza documentale. La Società ha dedotto che l'istante non ha provato in alcun modo che Vodafone si è impegnata al rimborso delle penali corrisposte al gestore precedente né ha provato di aver corrisposto l'importo di cui chiede il rimborso; Vodafone ha eccepito, inoltre, che nessuna fattura è stata allegata da parte istante dalla quale si evincano gli importi addebitati a titolo di servizi digitali e contestati genericamente solo con la presente procedura.

L'operatore ha eccepito che non ci sono validi reclami in atti, se non una *email* dalla quale non si evince il destinatario, né tantomeno che il mittente corrisponde alla parte istante.

Vodafone, pur contestando l'ulteriore documentazione allegata, ha precisato che nelle ultime quattro fatture emesse sono presenti quattro accrediti per euro 106,60 su ogni fattura a partire dalla fattura emessa il 18 luglio 2015 fino a quella del 16 gennaio 2016. Sulla base delle predette argomentazioni, l'operatore ha insistito per il rigetto dell'istanza, in quanto totalmente infondata. Infine, la Società ha contestato le richieste formulate dall'istante in sede di udienza, in quanto inammissibili e fuori termine; l'operatore ha



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

precisato la sussistenza di un insoluto a carico dell'istante pari ad euro 628,73 in relazione alla fattura emessa il 16 gennaio 2016 ed ha dichiarato la propria disponibilità ad emettere una nota di credito a storno parziale dell'insoluto.

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 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 indicarne il contenuto, 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 dell'eccezione *de qua*, la stessa risulta meramente dilatoria dei tempi di conclusione del procedimento e non merita alcun accertamento d'ufficio.

Sempre in via preliminare, deve dichiararsi, *ex art. 18 del Regolamento*, l'ammissibilità delle produzioni documentali di parte istante, in ragione della loro utilità ai fini della decisione della presente controversia.

Nel merito, sulla scorta della documentazione prodotta dall'utente unitamente alla propria istanza e in ragione delle dichiarazioni rese dall'operatore, si ritiene confermata la circostanza dedotta dall'istante che Vodafone, in occasione dell'acquisizione dell'istante quale nuovo cliente, ha assunto l'impegno di corrispondere all'istante un riaccredito dell'importo di euro 700,00 da erogare in tre fatture. L'istante, invero, per mezzo della documentazione prodotta con la propria istanza e nel corso dell'udienza, ha provato di aver corrisposto al precedente gestore un importo pari ad euro 640,00, oltre IVA., a titolo di corrispettivo per il recesso anticipato dal rapporto contrattuale.

È rimasta priva di riscontro probatorio, invece, l'affermazione dell'operatore secondo la quale su ciascuna delle quattro fatture emesse tra il 18 luglio 2015 ed il 16 gennaio 2016, è stato accreditato l'importo di euro 106,60.

In considerazione di quanto sopra, in parziale accoglimento della richiesta *sub i)* dell'istante, si dispone la corresponsione da parte di Vodafone in favore dell'utente dell'importo di euro 700,00, quale somma promessa in sede contrattuale a titolo di riaccredito per decisione commerciale relativa all'acquisizione di un nuovo cliente.

Non può trovare accoglimento, invece, l'ulteriore richiesta dell'istante di rimborso dei costi relativi a servizi digitali, siccome generica e non supportata da evidenze documentali dei relativi addebiti per il predetto titolo.



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

Altresì la richiesta di parte istante *sub ii*), di liquidazione di un indennizzo per i disagi causati all'istante dal comportamento dell'operatore, non può essere accolta tenuto conto della genericità delle doglianze sottese a detta pretesa.

CONSIDERATO che, ai sensi dell'articolo 34, comma 2-*bis*, del *Regolamento concernente l'organizzazione e il funzionamento dell'Autorità*, le competenze assegnate alla Commissione per le infrastrutture e le reti sono temporaneamente esercitate dal Consiglio;

UDITA la relazione del Presidente Angelo Marcello Cardani, 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 Penta 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 a pagare in favore dell'istante i seguenti importi, maggiorati degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza:

- i. euro 700,00 (settecento/00) quale importo promesso in sede contrattuale a titolo di riaccredito per decisione commerciale relativa all'acquisizione di un nuovo cliente.

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, 12 gennaio 2017

IL PRESIDENTE
Angelo Marcello Cardani

Per attestazione di conformità a quanto deliberato

IL SEGRETARIO GENERALE

Riccardo Capecchi