



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

DELIBERA N. 43/17/CIR

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
DITTA LANZETTA/VODAFONE ITALIA S.P.A.
(GU14/298/2016)**

L'AUTORITÀ

NELLA riunione della Commissione per le infrastrutture e le reti del 4 maggio 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. 125/17/CONS del 30 marzo 2017;

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 ditta Lanzetta, del 16 febbraio 2016;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’istante



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

La ditta istante, intestataria del contratto di tipo *business* avente codice cliente 7.1567160, ha lamentato nei confronti della società Vodafone Italia S.p.A. (di seguito anche solo “Vodafone” o “Società”) l’attivazione non richiesta di un profilo tariffario.

In particolare, nell’istanza introduttiva del procedimento, l’istante ha rappresentato quanto segue:

a. l’istante risulta essere titolare dell’abbonamento di tipo *business* denominato “Vodafone ADSL Relax + Zero Partita IVA Relax Basic” nonostante la mancata accettazione della proposta telefonica di Vodafone di modifica del contratto già in essere tra le parti, del relativo piano tariffario e delle opzioni, che prevedeva, come forma incentivante, l’annullamento della tassa di concessione governativa a condizione che il rapporto contrattuale proseguisse per ulteriori 24 mesi;

b. a seguito del predetto cambio unilaterale del profilo tariffario operato da Vodafone, l’istante riscontrava che i 2GB disponibili a bimestre per il traffico dati venivano divisi nei due mesi con medesima soglia, mentre precedentemente potevano essere usufruiti complessivamente senza soglie mensili; il contributo bimestrale era aumentato da euro 75,00 ad euro 79,84; il costo dei servizi, dapprima di euro 10,00, era aumentato ad euro 12,00; l’istante risultava vincolato al rapporto contrattuale come se avesse la disponibilità di terminali;

c. nella zona in cui sono ubicati l’abitazione e l’ufficio dell’istante, per carenza di segnale, l’utente riscontrava la scarsa qualità del servizio *internet* e del servizio voce su rete cellulare;

d. l’istante rivolgeva segnalazioni a mezzo del Servizio clienti dell’operatore per tutto l’anno 2014/2015, nonché innumerevoli segnalazioni a mezzo fax ed a mezzo raccomandata, anche per contestare l’errata fatturazione e per richiedere il contratto firmato e il “vocal order”;

e. l’istante effettuava numerose segnalazioni per reclamare l’impossibilità di utilizzare il servizio ADSL per velocità e per le chiamate voce disturbate da un rumore di sottofondo nonché per traffico oltre soglia sconosciuto e per contenuti digitali a pagamento mai richiesti;

f. Vodafone sospendeva l’erogazione dei servizi sull’utenza per circa 60 giorni, nonostante la pendenza della gestione di un reclamo;

g. Vodafone non dava riscontro alle segnalazioni e ai reclami dell’istante.

In base a tali premesse, l’utente ha richiesto nei confronti dell’operatore:

- i. lo storno di tutte le fatture emesse da Vodafone per i servizi voce, ADSL e mobile da gennaio 2014 a novembre 2015;
- ii. la liquidazione di un indennizzo per mancato utilizzo della linea ADSL;
- iii. la liquidazione di un indennizzo per mancato utilizzo della linea voce su rete fissa e su rete mobile;



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

- iv. la liquidazione di un indennizzo per traffico oltre soglia non riconosciuto e servizi digitali a pagamento;
- v. la liquidazione di un indennizzo per applicazione di un piano tariffario ed opzioni non richieste dal gennaio 2014 a novembre 2015;
- vi. la liquidazione di un indennizzo per mancata risposta ai reclami aventi ad oggetto diverse doglianze;
- vii. lo storno delle penali e il rimborso delle stesse;
- viii. la liquidazione di un indennizzo per gestione della pratica;
- ix. la liquidazione di un indennizzo per la sospensione dell'utenza.

Con nota in replica alla memoria di Vodafone, l'istante ha contestato il contenuto dello scritto difensivo avversario, ha formulato istanze istruttorie con le quali, in particolare, ha chiesto all'Autorità di ordinare all'operatore di esibire copia del contratto e della Proposta di Abbonamento che ha determinato il cambio di piano tariffario, di esibire la copia delle risposte inviate all'istante in merito ai molteplici reclami aventi ad oggetto doglianze diverse, la prova certa che il piano sottoscritto dall'istante si riferiva a quello effettivamente fatturato negli anni e che lo stesso era pienamente consapevole di quello che ha sottoscritto, la copia dei *log* del traffico voce e ADSL nel periodo successivo alla attivazione delle utenze. Oltre alle richieste già formulate nell'istanza, l'istante ha specificato le proprie richieste di indennizzo.

In sede di udienza, la parte istante non ha accettato la proposta conciliativa della controversia formulata da Vodafone e ha reiterato le richieste avanzate nei propri scritti difensivi.

2. La posizione dell'operatore

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

Nel merito, l'operatore ha contestato la richiesta di indennizzo per applicazione di piano tariffario non conforme all'offerta nonché la richiesta di storno delle fatture e dei costi di recesso in ragione della genericità delle contestazioni sollevate dall'istante, non avvalorate da una chiara ricostruzione dei fatti né da alcuna evidenza documentale. La Società ha eccepito che *“non è dato evincere l'ammontare esatto degli importi contestati nelle fatture, a quali voci siano riferiti e quali siano le fatture contestate ... pochi sono i reclami in atti relativi alla fatturazione e ... quelli allegati non rispettano i requisiti prescritti dalle Condizioni Generali di Contratto Vodafone”*. Vodafone, inoltre, ha contestato la richiesta di indennizzo formulata dall'istante perché la fattispecie considerata non rientra nella previsione del *Regolamento sugli indennizzi* né può ritenersi



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

applicabile la previsione di cui all'articolo 8 del citato regolamento *“atteso che l'Istante non eccepisce l'applicazione di un piano tariffario divergente da quello concordato ma una semplice difformità dei costi promessi. Si precisa, tuttavia, per mero tuziorismo difensivo, che il piano applicato sull'utenza fissa è sempre stato lo stesso, Vodafone ADSL Relax e gli importi del canone variavano a seconda dello sconto maturato su ogni fattura. Il servizio clienti ha poi attivato uno sconto canone ADSL Relax integrale, a titolo di caring, sulle fatture di luglio e settembre 2014”*.

La Società ha rilevato, inoltre, che *“l'Istante contesta solo successivamente di aver aderito al cambio piano, in un primo momento lamenta solo un cambiamento di condizioni tariffarie non prospettato. In realtà, il cambio piano ha interessato solo la SIM mobile”*. Vodafone ha eccepito, altresì, la richiesta di indennizzo per servizi a sovrapprezzo e traffico oltre soglia, siccome generica e non adeguatamente circostanziata né provata, nonché la richiesta di indennizzo per sospensione del servizio rilevando che *“[n]on può, invero, determinarsi un indennizzo senza che siano indicati i giorni in cui si assume che il servizio sia stato sospeso”*. L'operatore ha contestato anche l'ulteriore richiesta di indennizzo per malfunzionamento e mancata erogazione dei servizi voce e ADSL sulla linea fissa e su quella mobile, atteso che *“nessuna segnalazione in merito a malfunzionamenti è stata effettuata dall'istante o, quantomeno, risulta allegata e comunque presente nei sistemi Vodafone. ... Oltretutto, dalle fatture risulta effettuato regolare traffico sulle utenze oggetto del contenzioso fino alla disattivazione per migrazione e mnp”*. In relazione alla richiesta di storno e rimborso dei costi per recesso anticipato, l'operatore ha eccepito la genericità della stessa e, comunque, ne ha contestato la fondatezza. Quanto alla richiesta di indennizzo per mancata risposta ai reclami, Vodafone ha contestato la stessa affermando che nessun valido reclamo risulta allegato in atti e che quelli allegati sono tutti successivi al tentativo di conciliazione, nonché che l'unico reclamo formale è stato regolarmente gestito e l'istante, sebbene contattato più volte per la risoluzione delle problematiche lamentate, non ha poi aderito alle soluzioni proposte. Infine, Vodafone ha rappresentato la sussistenza di un importo insoluto a carico dell'istante per euro 316,50.

In sede di udienza di discussione della controversia, Vodafone ha eccepito la tardività e la irricevibilità della documentazione integrativa prodotta dall'istante congiuntamente alle memorie di replica; l'operatore ha proposto una soluzione conciliativa della controversia che non è stata accettata dall'istante.

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 dichiararsi l'ammissibilità della documentazione prodotta dalla parte istante unitamente alle citata nota di replica, costituita dalla copia dei reclami



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

trasmessi all'operatore e da talune fatture, trattandosi, non già di documenti relativi a circostanze nuove e non dedotte antecedentemente dalla parte, bensì di documentazione offerta in replica alle eccezioni dell'operatore, già prodotta con l'istanza di definizione della controversia e, in ogni caso, già conoscibile da parte del gestore.

Sempre 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.

Nel merito, in relazione alla lamentata modifica del piano tariffario senza accettazione dell'utente, deve precisarsi che a tenore dei reclami prodotti nel corso del procedimento dalla parte istante è evincibile che la contestazione attiene non alla unilaterale applicazione da parte dell'operatore di un piano o profilo tariffario non richiesto dall'utente (che peraltro, dalla fatturazione in atti, risulta essere per l'utenza fissa sempre quello denominato "Vodafone ADSL Relax"), bensì alla difformità delle condizioni economiche e giuridiche che l'istante si attendeva in ragione di quanto prospettatogli da Vodafone. I citati reclami (precisamente quelli del 20 giugno 2014 e del 12 agosto 2014) offrono chiara evidenza dell'oggetto di contestazione da parte dell'istante, il quale, a seguito del riscontro di Vodafone del 5 settembre 2014, ha reiteratamente richiesto di ricevere copia del "vocal order" con il quale detta rimodulazione sarebbe stata convenuta.

In ragione di quanto sopra, non può accogliersi la richiesta dell'istante *sub v.* di liquidazione di un indennizzo per applicazione di un piano tariffario ed opzioni non richieste da gennaio 2014 a novembre 2015, atteso che l'indennizzo previsto dall'articolo 8 del *Regolamento sugli indennizzi* è relativo a fattispecie diversa da quella oggetto di controversia, essendo volto a ristorare il disagio patito dall'utente per l'attivazione di un piano o di un profilo tariffario mai richiesto dall'utente e non il disagio patito per l'attivazione di un piano effettivamente richiesto ma a condizioni diverse.

Quanto appena considerato, invece, determina il parziale accoglimento della richiesta dell'istante *sub i.* di storno e/o di rimborso degli importi maggiori rispetto a quelli applicati prima della intervenuta rimodulazione delle condizioni economiche e giuridiche del piano tariffario in relazione ai costi fissi dei servizi ed, *in primis*, del contributo bimestrale dovuto in relazione agli stessi.

Deve rilevarsi, infatti, che le argomentazioni difensive di Vodafone, limitate alla dichiarata applicazione sull'utenza fissa del medesimo piano tariffario e che gli importi del canone variavano a seconda dello sconto maturato su ogni fattura, non risultano sufficienti a ritenere giustificati i costi contestati dall'istante, atteso che Vodafone avrebbe dovuto quantomeno indicare quale fosse il costo del piano tariffario oggetto del contratto e quale fosse lo sconto applicato su ciascuna fattura, nonché dare prova di aver fatturato detti costi conformemente alle previsioni contrattuali.



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

In mancanza di evidenza documentale dell'avvenuta comunicazione da parte dell'operatore delle condizioni economiche applicate per la fornitura dei servizi e della loro accettazione da parte dell'utente, i fatti dedotti dall'istante devono ritenersi non fondatamente contestati da Vodafone, sulla quale, in ragione della natura contrattuale del rapporto di fornitura, incombe l'onere probatorio della circostanza di aver computato i costi di cui alla propria fatturazione conformemente agli accordi negoziali.

In parziale accoglimento della richiesta *sub i.*, dunque, si dispone il rimborso da parte di Vodafone in favore dell'utente degli importi corrisposti in misura superiore a euro 75,00, oltre IVA a bimestre, a titolo di contributi/ricariche/canoni relativi ai servizi di rete fissa e di rete mobile in relazione alle fatture del 18 luglio 2015, del 21 gennaio 2015 e del 20 maggio 2015 (le uniche prodotte in atti dall'istante), nonché lo storno al medesimo titolo e dei medesimi importi per le suindicate voci di costo, in relazione alla fattura insoluta del 17 settembre 2015. Quanto alla fattura del 10 novembre 2015, si dispone che Vodafone provveda ad un ricalcolo della voce di costo addebitata a titolo di canone tenendo conto dell'importo bimestrale di euro 75,00 parametrato all'effettivo periodo di fatturazione inferiore al bimestre. In relazione a tale ultima fattura si dispone, altresì, in accoglimento della richiesta *sub vii.*, lo storno dell'importo ivi addebitato quale corrispettivo per recesso anticipato in mancanza di riscontro probatorio dell'avvenuta comunicazione dello stesso all'utente in sede contrattuale e della giustificatezza degli stessi quali costi sopportati dall'operatore, come previsto dall'art. 1, comma 3, l. n. 40/2007.

In relazione alla fatturazione in atti, stante la genericità delle allegazioni in relazione agli importi per "servizi" pari ad euro 12,00, per traffico oltre soglia e per contenuti digitali a pagamento, non risultano fondate ulteriori pretese di rimborso e/o storno della parte istante né, tantomeno, di indennizzo, come oggetto di richiesta *sub iv.*, in mancanza di allegazioni circa un disagio che l'indennizzo è finalizzato a ristorare.

Le richieste di indennizzo formulate *sub ii.* e *iii.* non possono trovare accoglimento sia in relazione ai malfunzionamenti del servizio voce sull'utenza mobile e sull'utenza fissa (in relazione a quest'ultima, peraltro, non risultano in atti segnalazioni e/o reclami all'operatore per disservizi), sia in relazione al malfunzionamento del servizio ADSL attivo sull'utenza fissa, relativo alla qualità della navigazione *internet*.

Per quanto concerne il disservizio lamentato in relazione all'utenza mobile, occorre fare riferimento alla stessa natura del servizio di somministrazione di telefonia mobile che, così come indicato nelle condizioni generali di contratto e nella carta servizi, consente al titolare dell'utenza la possibilità di fruire del servizio telefonico nella quasi totalità del territorio nazionale ed internazionale, fermo restando che in alcune zone territoriali è possibile che il servizio sia meno efficiente a causa della debolezza del segnale derivante da svariati motivi. Non esiste, al riguardo, alcun obbligo volto a garantire la totale copertura territoriale dei propri servizi. Diversamente da quanto avviene per i contratti relativi alla telefonia fissa, dove è ben circoscritto il luogo di esecuzione della prestazione, per la telefonia mobile il gestore non è nelle condizioni di



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

sapere il luogo di esecuzione del contratto, ben potendo il luogo dell'acquisto, la residenza dell'acquirente, nonché l'effettiva zona dell'uso del credito corrispondere a luoghi geograficamente distinti. Pertanto, l'operatore assicura e pubblicizza una copertura territoriale dei propri servizi progressivamente estesa ma mai, una certa e totale copertura.

In relazione al secondo malfunzionamento segnalato, deve rammentarsi che l'adempimento da parte degli operatori dell'obbligo di garantire la banda minima in *downloading*, di cui all'articolo 7, comma 3, della delibera n. 244/08/CONS, è verificabile solo con l'adozione del sistema Ne.Me.Sys, che consente la verifica della qualità del servizio di accesso a Internet da postazione fissa resa all'utente finale; nella specie, tale verifica non risulta effettuata dall'utente. In ogni caso, la lentezza della navigazione non può configurarsi quale causa di mancata o parziale fruizione del servizio, tale da legittimare il diritto dell'utente alla restituzione totale o parziale dei canoni, in termini di controprestazione, nonché alla liquidazione di un indennizzo, che è circoscritto alle sole ipotesi di malfunzionamento, consistente nella irregolare erogazione del servizio. Peraltro, in conformità a quanto disposto dall'articolo 8, comma 6, della delibera n. 244/08/CONS, secondo il quale *“qualora il cliente riscontri valori misurati degli indicatori peggiorativi rispetto a quelli di cui sopra può presentare, entro 30 giorni dalla ricezione del risultato della misura, un reclamo circostanziato all'operatore e ove non riscontri il ripristino dei livelli di qualità del servizio entro 30 giorni dalla presentazione del predetto reclamo, egli ha facoltà di recedere senza penali dal contratto per la parte relativa al servizio di accesso a Internet da postazione fissa, con un preavviso di un mese, mediante comunicazione inviata all'operatore con lettera raccomandata”*, l'utente, a fronte della produzione di circostanziate prove oggettive, ha la facoltà di cambiare operatore senza costi di cessazione.

La richiesta dell'istante *sub vi.*, di liquidazione di un indennizzo per mancata risposta ai reclami può trovare accoglimento in misura unitaria nonostante la pluralità di reclami che l'istante afferma essere relativi a diverse doglianze, tenuto conto che a) le doglianze di cui ai primi reclami trasmessi dall'istante attengono alle due principali problematiche lamentate (*id est* l'applicazione di condizioni diverse da quelle rappresentate in sede di modifica contrattuale e il malfunzionamento dei servizi), b) l'istante dà atto di aver ricevuto un riscontro da Vodafone in data 5 settembre 2014 e c) i successivi reclami sono relativi alla fatturazione contestata dall'istante in ragione della ritenuta ingiustificatezza delle condizioni economiche applicate.

In mancanza di prova da parte di Vodafone di avere riscontrato i reclami dell'istante, l'operatore deve ritenersi tenuto alla corresponsione in favore dell'istante dell'importo massimo di euro 300,00 (trecento/00) a titolo di indennizzo per mancato riscontro ai reclami, ai sensi dell'art. 11 del *Regolamento sugli indennizzi* tenuto conto del lungo periodo intercorso tra la proposizione dei reclami inoltrati nell'anno 2014 e il tentativo di conciliazione (prima occasione utile di confronto tra le parti) che è stato espletato in data 21 gennaio 2016.



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

Non può essere accolta la richiesta dell'istante *sub ix.* di liquidazione di un indennizzo per la sospensione dell'utenza, tenuto conto della genericità della relativa allegazione, carente dell'indicazione del periodo interessato.

Infine, per quanto concerne le spese di procedura, oggetto di richiesta *sub viii.* da parte dell'istante, tenuto conto della congruità della proposta conciliativa della controversia avanzata dall'operatore in sede di udienza di discussione innanzi all'Autorità, si dispone la compensazione delle stesse tra le parti.

UDITA la relazione del Commissario Mario Morcellini, 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 ditta Lanzetta 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 rimborsare all'utente gli importi corrisposti in misura superiore ad euro 75,00, oltre IVA a bimestre, a titolo di contributi/ricariche/canoni relativi ai servizi di rete fissa e di rete mobile in relazione alle fatture del 18 luglio 2015, del 21 gennaio 2015 e del 20 maggio 2015, a stornare al medesimo titolo i medesimi importi per le suindicate voci di costo, in relazione alla fattura insoluta del 17 settembre 2015 e, quanto alla fattura del 10 novembre 2015, a ricalcolare, la voce di costo addebitata a titolo di canone tenendo conto dell'importo bimestrale di euro 75,00 (settantacinque/00) parametrato all'effettivo periodo di fatturazione inferiore al bimestre, nonché a stornare l'importo ivi addebitato quale corrispettivo per recesso anticipato. Vodafone, inoltre, 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 300,00 (trecento/00) a titolo di indennizzo per mancata risposta ai reclami dell'istante, nella misura massima di cui all'articolo 11 del *Regolamento sugli indennizzi*.

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.



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

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, 4 maggio 2017

IL PRESIDENTE

Angelo Marcello Cardani

IL COMMISSARIO RELATORE

Mario Morcellini

Per attestazione di conformità a quanto deliberato

IL SEGRETARIO GENERALE

Riccardo Capecchi