



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

DELIBERA n. 494/16/CONS

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSA
F.T. LOGISTICA / VODAFONE ITALIA S.P.A.
(GU14 n. 1340/2015)**

L'AUTORITÀ

NELLA riunione del Consiglio del 10 novembre 2016;

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 denominato *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 F.T. LOGISTICA, del 15 settembre 2015;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’istante

La società istante, intestataria del contratto recante codice cliente 7.1381551 per la fornitura di servizi voce e dati su n. 45 utenze mobile e n. 45 utenze fisse, di tipo *business*, ha lamentato nei confronti della società Vodafone Italia S.p.A. la fatturazione di costi



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

addebitati per servizi digitali mai richiesti dall'utente nonché di aver subito disservizi per l'interruzione della copertura di rete.

Più precisamente, nell'istanza di definizione e nel corso del procedimento, l'istante ha rappresentato:

a) di aver rilevato nella fatturazione emessa dall'operatore l'addebito di costi relativi a servizi e contenuti digitali mai richiesti e che, nonostante le numerose segnalazioni al *call center* di Vodafone per la disattivazione di tali servizi, l'operatore ha proseguito nella fatturazione dei predetti addebiti;

b) di aver manifestato diversi disservizi sulla qualità della copertura di rete che spesso risulta interrotta.

In ragione dei descritti contegni di Vodafone Italia S.p.A., la parte istante ha richiesto:

- i) la restituzione delle somme indebitamente prelevate, pari ad euro 150,00 mensili per un totale di circa 2.700,00 euro;
- ii) la liquidazione di un indennizzo per attivazione di servizi non richiesti;
- iii) la liquidazione di un indennizzo per i disagi ricevuti.

2. La posizione dell'operatore

La società Vodafone Italia S.p.A., in sede di memoria difensiva, ha eccepito, *in primis*, l'inammissibilità e l'improcedibilità di eventuali richieste avanzate nel formulario GU14 che non siano coincidenti con quelle formulate nell'istanza di conciliazione; la genericità e l'infondatezza delle contestazioni dell'istante in merito alla fatturazione, in relazione alla quale, peraltro, non è mai stato inoltrato reclamo all'operatore.

Vodafone, inoltre, ha precisato che i cd. servizi a sovrapprezzo (contenuti digitali/sms premium), che constano generalmente di "*SMS o contenuti di dati per servizi a valore aggiunto: televoto, abbonamento a servizi, concorsi a premio, contenuti on demand*", sono attivabili mediante una serie di passaggi tecnici (effettuati o via web mediante apposite credenziali in possesso dell'utente oppure via sms) la cui realizzazione in sequenza è volta ad evitare l'eventuale adesione casuale. Le modalità sono quelle previste dal Codice di Condotta per l'offerta dei Servizi Premium, adottato anche da Vodafone.

L'operatore, infine, ha rilevato che il *barring* sui contenuti digitali è stato attivato sulle sim intestate all'istante e che è stato effettuato il riaccredito dei costi contestati (servizi digitali e altri servizi) per euro 1.873,86 ed euro 139,16 nella fattura di luglio 2015, prodotta in atti.

In sede di udienza, l'operatore ha dimostrato volontà conciliativa condivisa dalla parte istante; nonostante tale intento delle parti, la soluzione conciliativa è divenuta irraggiungibile in ragione della mancata comparizione del delegato dell'utente alla successiva udienza fissata.

Su richiesta istruttoria dell'Autorità, ai sensi dell'articolo 18 del *Regolamento*, Vodafone ha prodotto copia integrale delle fatture che parte istante ha allegato alla propria



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

istanza ed ha formulato osservazioni in ordine alla tardività delle contestazioni sollevate dall'istante, che non ha consentito all'operatore di produrre, se non parzialmente in quanto già riportati in fattura – i dettagli del traffico telefonico e dati in chiaro che possono giustificare la legittimità degli addebiti in fattura, tenuto conto di quanto disposto dall'articolo 123 del Codice in materia di protezione dei dati personali.

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 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.

Sempre in via preliminare, deve dichiararsi l'inammissibilità, per tardività, dell'eccezione dell'operatore secondo la quale ai sensi dell'art. 123 del Codice in materia di protezione dei dati personali i dettagli di traffico telefonico o telematico possono essere conservati per un periodo di tempo non superiore ai sei mesi. Per quanto si dirà nel prosieguo, l'eccezione, come formulata, è peraltro infondata.

Nel merito, sulla base della documentazione in atti, è stato accertato che sulla fattura n. AE01403962 del 28 gennaio 2014, sulla fattura n. AE04443696 del 23 marzo 2014, sulla fattura n. AE07431525 del 27 maggio 2014 e sulla fattura n. AE10419075 del 29 luglio 2014, Vodafone ha addebitato rispettivamente gli importi di euro 50,76, euro 124,66, euro 181,57 ed euro 219,98 a titolo di costi per servizi digitali, per un totale di euro 576,97.

E' ormai pacifico, che nel caso di contestazione delle fatture, l'operatore debba fornire la prova della debenza degli importi fatturati, altrimenti l'utente ha diritto allo storno o al rimborso degli stessi, tenuto conto che la fattura non costituisce negozio di accertamento.

Nel caso di specie, il lungo periodo di tempo intercorso tra la ricezione da parte dell'utente delle citate fatture e la loro contestazione (quest'ultima da riferirsi temporalmente, in assenza di formali reclami allegati in atti, alla data di presentazione dell'istanza di conciliazione), non risulta elemento idoneo a supportare l'eccezione mossa dall'operatore in ordine alla tardività della contestazione stessa.

Deve precisarsi che l'art. 123 del Codice della privacy, la cui *ratio* è la tutela dei dati personali degli utenti di servizi di comunicazioni elettroniche, prescrive l'obbligo di cancellare o rendere anonimi i dati relativi al traffico riguardanti contraenti ed utenti trattati dal fornitore di una rete pubblica di comunicazioni o di un servizio di comunicazione elettronica quando non sono più necessari ai fini della trasmissione della comunicazione elettronica, fatta salva la conservazione per il periodo di sei mesi per



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

esigenze di fatturazione o per la commercializzazione di servizi di comunicazione elettronica o per la fornitura di servizi a valore aggiunto, e l'ulteriore specifica conservazione necessaria per una contestazione, anche in sede giudiziale.

Nel caso di specie, la circostanza che Vodafone abbia conservato i dettagli di traffico voce e dati di cui alle quattro fatture in contestazione e ne abbia prodotto copia integrale (sia pur non "in chiaro"), conferma che l'operatore fosse a conoscenza della contestazione dei suddetti importi da parte dell'utente e tale circostanza risulta ulteriormente provata dal riconoscimento in favore dell'istante del riaccredito di euro 1.873,86 ed euro 139,16 nella fattura di luglio 2015 per servizi digitali ed altri servizi.

Il citato riaccredito di euro 1.873,86 e di euro 139,16 per servizi digitali, tuttavia, non risulta idoneo a ritenere tacitata la pretesa dell'istante, in mancanza di qualsivoglia riferimento all'addebito relativo alle quattro fatture emesse nell'anno 2014 di cui l'istante ha inteso contestare i costi ivi addebitati per servizi digitali.

Nel merito, pertanto, la debenza degli importi in contestazione non risulta provata (tenuto conto dell'assenza di documentazione attestante la volontà dell'utente alla sottoscrizione di servizi *premium*, quale, ad esempio, copia dei *log* di attivazione o dell'*url* della *landing page* navigata dal cliente, etc.).

In parziale accoglimento della richiesta dell'istante *sub i*), dunque, Vodafone è tenuta al rimborso della somma complessiva di euro 576,97, oltre IVA, come risultante complessivamente addebitata a titolo di servizi digitali nelle quattro fatture oggetto di contestazione.

Non può trovare accoglimento la richiesta dell'istante *sub ii*) di liquidazione di un indennizzo per attivazione di servizi non richiesti, tenuto conto che quanto ai servizi digitali deve rammentarsi che trattasi: *a*) di servizi diversi dai servizi di comunicazione elettronica ai quali si riferiscono gli indennizzi del *Regolamento sugli indennizzi*; *b*) di servizi forniti da soggetti terzi rispetto all'operatore di comunicazione elettronica che, come tale, resta estraneo al rapporto contrattuale tra l'utente ed il fornitore del servizio; *c*) di servizi in relazione ai quali il rapporto contrattuale con l'operatore, che costituisce fondamento per il riconoscimento dell'indennizzo e del corrispondente meccanismo di liquidazione, attiene solo alla fase dell'addebito, e non a quello della attivazione in senso stretto.

Non può essere accolta altresì la richiesta dell'istante *sub iii*), di liquidazione di un indennizzo per i disagi subiti in relazione ai dedotti malfunzionamenti dei servizi per interruzioni della copertura di rete.

Le circostanze lamentate dall'istante, infatti, sono state solo genericamente affermate, non risultando in atti allegazioni puntuali in ordine al periodo di disservizio ed alle utenze dallo stesso interessate né tantomeno risultano agli atti del procedimento eventuali segnalazioni all'operatore circa malfunzionamenti o disservizi atte a dimostrare la carenza degli *standard* di qualità dei servizi per la quale l'indennizzo dovrebbe essere corrisposto.

CONSIDERATO che, ai sensi dell'articolo 34, comma 2-*bis*, del *Regolamento concernente l'organizzazione e il funzionamento dell'Autorità*, le competenze assegnate



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

alla Commissione per le infrastrutture e le reti sono temporaneamente esercitate dal Consiglio;

UDITA la relazione del Commissario Antonio Nicita, 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 F.T. LOGISTICA 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 i seguenti importi, maggiorati degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza:

- i. euro 576,97 (cinquecentosettantasei/97), oltre IVA, a titolo di parziale rimborso delle fatture n. AE01403962 del 28 gennaio 2014, n. AE04443696 del 23 marzo 2014, n. AE07431525 del 27 maggio 2014 e n. AE10419075 del 29 luglio 2014, per gli importi in ciascuna addebitati a titolo di servizi digitali.

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.

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

Roma, 10 novembre 2016

IL PRESIDENTE
Angelo Marcello Cardani

IL COMMISSARIO RELATORE
Antonio Nicita

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