



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

DELIBERA n. 5/16/CIR

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
PM GROUP / VODAFONE ITALIA S.P.A.
(GU14 n. 673/2015)**

L'AUTORITÀ

NELLA riunione della Commissione per le infrastrutture e le reti del 14 gennaio 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. 390/15/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*”;

VISTA l’istanza della società PM Group, dell’8 maggio 2015;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

1. La posizione dell'istante

L'istante, intestatario del contratto *business* codice cliente n. 7.1794826 riferito all'utenza n. 08119653xxx ed alle numerazioni alla medesima abbinate, sulle quali erano attivi i servizi voce e dati, lamentava nei confronti della società Vodafone Italia S.p.A. (già Vodafone Omnitel B.V.) l'errata applicazione di un profilo tariffario difforme da quello pattuito e, dunque, la illegittimità dei costi fatturati, nonché la illegittimità delle temporanee sospensioni dei servizi verificatesi sino al mese di maggio 2015.

In particolare, nell'istanza di definizione e nel corso del procedimento, l'istante dichiarava quanto segue:

a) nel settembre 2014 aderiva all'offerta *business* "Soluzione Azienda Small 3" proposta da un agente Vodafone;

b) ricevuta la fattura n. AF00356063 dell'8 gennaio 2015, rilevava addebiti riferiti ad altro piano tariffario, non conforme a quello pattuito;

c) in data 19 febbraio 2015, il servizio veniva sospeso; quest'ultimo veniva riattivato in data 25 febbraio 2015, a seguito della segnalazione al numero verde 800227755;

d) in data 23 marzo 2015, i servizi voce e dati venivano nuovamente disattivati; nella stessa data, l'istante, in pendenza della procedura di conciliazione, inviava richiesta di adozione di provvedimento temporaneo, *ex art. 5 del Regolamento*, al CORECOM Campania; il provvedimento temporaneo veniva adottato in data 7 aprile 2015 ma l'operatore non provvedeva a darvi esecuzione;

e) in data 8 maggio 2015, unitamente alla istanza di definizione della controversia, l'istante presentava all'Autorità altresì istanza di provvedimento temporaneo, *ex artt. 5 e 21 del Regolamento*; il provvedimento veniva ottemperato da parte di Vodafone in data 12 maggio 2015 con ripristino di entrambi i servizi.

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

- (i) la liquidazione di un indennizzo per attivazione di profilo tariffario non richiesto;
- (ii) la liquidazione di un indennizzo per la sospensione del servizio;
- (iii) lo storno di importi non dovuti;
- (iv) il rimborso delle spese di procedura.

2. La posizione dell'operatore



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

La società Vodafone Italia S.p.A, in sede di udienza di discussione della controversia, ha dichiarato quanto segue: *“in relazione alle contestazioni e alle richieste dell’istante eccepisce, in via preliminare, l’inammissibilità delle richieste che non siano state già oggetto del preventivo tentativo di conciliazione. In merito alla richiesta di indennizzo per attivazione di profilo tariffario non richiesto, se ne eccepisce l’infondatezza attesa la regolarità della fattura e l’applicazione del piano concordato; eventuali difformità si riferiscono eventualmente solo ai costi dei canoni per il piano richiesto e al mancato rispetto della speciale offerta proposta. In merito, poi, alla richiesta di indennizzo per la sospensione del servizio evidenzia che il servizio è stato sospeso in data 23/03/2015 a causa del mancato pagamento integrale delle fatture, senza peraltro che l’istante avesse presentato un reclamo in merito. In data 1° aprile 2015, a seguito di richiesta di informazioni conseguente alla richiesta di adozione di provvedimento temporaneo d’urgenza ex art. 5 delibera 173/07/CONS, Vodafone ha impostato la riattivazione dei servizi; tuttavia, probabilmente a causa di problematiche tecniche la riattivazione del servizio ADSL è avvenuta il 12 maggio 2015. Non risultano azioni di sospensione effettuate tra il 19 ed il 25 febbraio 2015. Precisa che per la sospensione vi è stato adeguato preavviso come da lettera anche esibita in udienza dall’istante ma anticipata anche in sms in data 09/03/2015 e 16/03/2015 al n. 3341437849. Per quanto riguarda la richiesta di storno, si evidenzia che la stessa risulta troppo generica e non sufficientemente dettagliata perché possa essere accolta, anche alla luce del fatto che è stata prodotta soltanto una proposta commerciale relativa al solo servizio fisso e non il contratto su cui è presente la reale manifestazione di consenso delle parti”*. Il gestore precisava, inoltre, *“che effettivamente in data 19/02/2015 è stato aperto un ticket tecnico in relazione a connettività instabile quindi relativo al servizio ADSL”*.

Ferme le difese svolte, Vodafone Italia S.p.A, in ottica conciliativa, formulava proposta transattiva della controversia che l’istante non accettava.

3. Motivazione della decisione

Alla luce di quanto emerso nel corso dell’istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante possono essere accolte come di seguito precisato.

In via preliminare, deve ritenersi inammissibile, siccome generica e di mero stile, l’eccezione formulata da Vodafone Italia S.p.A. 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 indicare le richieste contestate, affinché eventuali profili di inammissibilità o improcedibilità delle domande possano oggetto di pronuncia da parte dell’Autorità; al contrario, in caso di generica formulazione, dette eccezioni risultano



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

meramente dilatorie dei tempi di conclusione del procedimento e non meritano alcun accertamento d'ufficio.

Nel merito della controversia, la richiesta dell'istante *sub i*), di liquidazione di un indennizzo per attivazione di un profilo tariffario non richiesto può trovare accoglimento.

Al riguardo occorre premettere che, nel corso del procedimento, l'istante ha dichiarato di aver sottoscritto nel settembre 2014 un contratto *business* con piano tariffario denominato “*Soluzione Azienda Small 3*”, depositando, a supporto della propria affermazione, *dépliant* dell'offerta sottopostagli dall'agente Vodafone di zona.

Invero, a seguito di richiesta di integrazione istruttoria, formulata dall'Autorità ai sensi dell'articolo 18 del *Regolamento*, Vodafone Italia S.p.A. ha versato in atti copia del contratto concluso dalle parti (che risulta sottoscritto in data 11 novembre 2014), tutte le fatture emesse in relazione al rapporto contrattuale (non saldate dall'istante), la descrizione dell'offerta Vodafone “*Soluzione Azienda Fibra Small 5*” nonché il riepilogo della situazione contabile della società istante.

Alla luce della documentazione prodotta dall'operatore, è emerso, *in primis*, che il contratto *de quo* ha ad oggetto, oltre che l'attivazione del piano telefonico “*Zero RAM Relax Basic*” per una sim mobile, la sottoscrizione del Piano Tariffario “*VF Internet Speed 4G New*” in relazione alla sim dati 3441438xxx, nonché l'acquisto di terminali, in relazione alla rete fissa, per quanto di rilievo nella presente controversia, la contraddittoria applicazione sia dell'Offerta “*Soluzione Azienda Fibra Small 5*” che di quella “*Soluzione Azienda Small 3*”.

Tenuto conto che la fatturazione tutta prodotta in atti da Vodafone indica espressamente l'applicazione del solo piano tariffario “*Soluzione Azienda Fibra Small*” e, dunque, conferma la non applicazione dell'Offerta “*Soluzione Azienda Small 3*” (peraltro fornita su ADSL e non su Fibra) deve ritenersi fondata la doglianza dell'utente in ordine all'applicazione di un piano tariffario non solo difforme da quello propostogli in sede precontrattuale (mediante il *dépliant* citato) ma altresì indicato nel contratto sebbene piano incompatibile con la tecnologia (la fibra) per mezzo della quale il servizio sarebbe stato effettivamente offerto.

In accoglimento della richiesta *sub i*) dell'istante per le ragioni anzidette, Vodafone Italia S.p.A. deve ritenersi tenuta a liquidare l'importo complessivo di euro 178,00 (centosettantotto/00) computato tenuto conto dell'importo giornaliero di euro 1,00 previsto dall'articolo 8, comma 2, del “*Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti ed operatori*” di cui all'Allegato A alla delibera n. 73/11/CONS, per 178 giorni decorrenti dalla data di sottoscrizione del contratto (11 novembre 2014) al giorno di presentazione dell'istanza di definizione della controversia (8 maggio 2015).

Altresì la richiesta dell'istante *sub ii*), di liquidazione di un indennizzo per la sospensione dei servizi voce e dati, può essere accolta.



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

Con riferimento alla prima sospensione dei servizi voce e dati lamentata dall'istante dal 19 febbraio 2015 al 25 febbraio 2015, occorre, in via preliminare, chiarire che, in sede di udienza, Vodafone Italia S.p.A. ha confermato che, a seguito di segnalazione dell'utente, in data 19 febbraio 2015, è stato aperto un *ticket* tecnico in relazione alla connettività instabile.

Ne deriva che quanto lamentato dall'istante deve ritenersi non solo non contestato dall'operatore ma addirittura dallo stesso confermato, ove si consideri che la connettività instabile impedisce il regolare funzionamento sia del servizio voce che del servizio dati forniti su fibra.

In ragione di quanto esposto, Vodafone Italia S.p.A. è tenuta a liquidare in favore dell'istante un indennizzo complessivo di euro 120,00 (centoventi/00), in applicazione dell'indennizzo giornaliero di euro 5,00 per ciascun servizio non accessorio interessato dalla interruzione (nella specie due, voce e dati), previsto dell'art. 5, comma 1, del Regolamento di cui alla delibera n. 73/11/CONS, computato in misura pari al doppio ai sensi dell'articolo 12, comma 2, del citato Regolamento, trattandosi di utenza di tipo "affari", per un totale di 6 giorni (dal 19 febbraio 2015 al 25 febbraio 2015).

Per quanto riguarda la sospensione dei servizi voce e dati a partire dal giorno 23 marzo 2015 fino al 12 maggio 2015 (data in cui risultano ripristinati i servizi), è pacifico tra le parti che, in data 23 marzo 2015, Vodafone Italia S.p.A. ha sospeso i servizi a causa del mancato pagamento integrale delle fatture.

Atteso che in data 26 febbraio 2015, l'istante ha proposto istanza di conciliazione innanzi al CORECOM territorialmente competente, l'operatore non avrebbe potuto procedere, in pendenza di detto procedimento, alla sospensione amministrativa dei servizi interessati dal mancato pagamento delle fatture oggetto della controversia promossa.

Ne discende l'inconferenza di qualsivoglia preavviso da parte dell'operatore circa l'intenzione di procedere alla suddetta sospensione, la quale, pertanto, deve ritenersi illegittima.

Risulta, peraltro, non supportata da evidenze probatorie la circostanza dedotta da Vodafone Italia S.p.A. secondo la quale, a seguito di richiesta di informazioni formulata dal CORECOM Campania nel corso del procedimento finalizzato all'adozione del provvedimento temporaneo *ex art. 5* del Regolamento, in data 1 aprile 2015 il servizio voce sarebbe stato riattivato. Del resto, nell'istanza di adozione di provvedimento temporaneo proposta all'Autorità da parte dell'utente in data 8 maggio 2015, questi lamentava ancora la sospensione, oltre che del servizio dati, altresì del servizio voce.

Pertanto, sulla base delle suddette motivazioni, Vodafone Italia S.p.A. è tenuta a liquidare in favore dell'istante un indennizzo complessivo di euro 1.500,00 (millecinquecento/00), in applicazione dell'indennizzo giornaliero di euro 7,50 per ciascun servizio non accessorio interessato dalla sospensione amministrativa (nella specie due, voce e dati), previsto dell'art. 4, comma 1, del Regolamento di cui alla delibera n. 73/11/CONS, computato in misura pari al doppio ai sensi dell'articolo 12, comma 2, del



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

citato Regolamento, trattandosi di utenza di tipo “affari”, per un totale di 50 giorni (dal 23 marzo 2015 al 12 maggio 2015).

Si precisa che in ragione della genericità delle allegazioni dell’istante in ordine alla utenze interessate dai disservizi *de quibus*, si ritiene congruo applicare gli indennizzi di cui sopra in misura unitaria, ai sensi dell’articolo 12, comma 1, del Regolamento di cui alla delibera n. 73/11/CONS.

La richiesta dell’istante *sub iii*), di storno degli importi non dovuti di cui alla fatturazione emessa da Vodafone Italia S.p.A., deve ritenersi accoglibile.

Per quanto già esposto, deve ritenersi che l’applicazione di un piano tariffario difforme da quello prospettato in sede precontrattuale e, persino, indicato nel contratto, si pone in contrasto con il diritto dell’utente ad una chiara e trasparente informativa sulle condizioni economiche applicate e sul proprio profilo di consumo telefonico, come tutelato dalle disposizioni delle delibere nn. 96/07/CONS e 126/07/CONS.

Tuttavia, lo storno totale dei costi del servizio determinerebbe un ingiustificato arricchimento in favore dell’istante e contravverrebbe al generale principio di buona fede nell’esecuzione del rapporto contrattuale, di cui agli artt. 1175 e 1375 c.c., tenuto conto che lo svolgimento di detto rapporto, nel caso di specie, è pacifico tra le parti.

Ciò precisato, la richiesta dell’istante di ottenere lo storno degli importi non dovuti (da intendersi quale differenza tra i costi fatturati per il servizio voce e dati su rete fissa, fatturati secondo il piano tariffario “*Soluzione Azienda Fibra Small 5*” ed il costo di euro 268,00 che l’istante avrebbe dovuto corrispondere per ciascun bimestre in applicazione del piano tariffario “*Soluzione Azienda Small 3*” come prospettato in sede precontrattuale) risulta meritevole di accoglimento e, pertanto, determina l’obbligo di Vodafone Italia S.p.A. di stornare l’importo di euro 750,35 (settecentocinquanta/35) complessivamente ad oggi contabilizzato nelle fatture emesse dall’8 gennaio 2015 al 4 novembre 2015, con emissione di nota di credito.

Infine, per quanto concerne le spese di procedura di cui alla richiesta dell’istante *sub iv*), appare equo liquidare in favore della parte istante, ai sensi dell’articolo 19, comma 6, del *Regolamento*, l’importo di euro 100,00 (cento/00), considerato che lo stesso ha presentato istanza di conciliazione presso il CORECOM e ha presenziato innanzi all’Autorità per il tramite dell’associazione di consumatori incaricata della sua assistenza.

UDITA la relazione del Commissario Antonio Preto, relatore ai sensi dell’articolo 31 del *Regolamento per l’organizzazione ed il funzionamento dell’Autorità*;

DELIBERA

Articolo 1



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

1. L'Autorità accoglie l'istanza della società PM Group 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, oltre alla somma di euro 100,00 (*cento/00*) per le spese di procedura, i seguenti importi, maggiorati degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza:

- i. euro 178,00 (*centosettantotto/00*), a titolo di indennizzo per profilo tariffario non richiesto (euro 1,00 per 178 giorni dall'11 novembre 2014 all'8 maggio 2015);
 - ii. euro 120,00 (*centoventi/00*), a titolo di indennizzo per la interruzione di due servizi non accessori sull'utenza *business* interessata dal disservizio (euro 20,00 per 6 giorni, dal 19 febbraio 2015 al 25 febbraio 2015);
 - iii. euro 1.500,00 (*millecinquecento/00*), a titolo di indennizzo per la sospensione amministrativa di due servizi non accessori sull'utenza *business* interessata dal disservizio (euro 30,00 per 50 giorni, dal 23 marzo 2015 al 12 maggio 2015);
 - iv. euro 750,35 (*settecentocinquanta/35*) a titolo di storno sulle fatture emesse dall'8 gennaio 2015 al 4 novembre 2015, con emissione di nota di credito.
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.

Napoli, 14 gennaio 2016

IL PRESIDENTE
Angelo Marcello Cardani

IL COMMISSARIO RELATORE
Antonio Preto

Per attestazione di conformità a quanto deliberato
IL SEGRETARIO GENERALE *ad interim*
Antonio Perrucci