



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

DELIBERA N. 5/19/CIR

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA FASCINO DI M. / VODAFONE ITALIA S.P.A. (GU14/1266/18)

L'AUTORITÀ

NELLA riunione della Commissione per le infrastrutture e le reti del 10 gennaio 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 “*Regolamento concernente l’organizzazione e il funzionamento dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni*”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 405/17/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*”), 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. 296/18/CONS;



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

VISTA la delibera n. 347/18/CONS, del 18 luglio 2018, recante “*Modifica del Regolamento in materia di indennizzi applicabili alla definizione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche di cui all’Allegato A alla delibera n. 73/11/CONS*”, e in particolare l’articolo 2, comma 2;

VISTA l’istanza di Fascino di M., del 23 luglio 2018;

CONSIDERATO che, nel caso di specie, trova applicazione *ratione temporis* il *Regolamento sugli indennizzi* vigente al momento della presentazione dell’istanza, e dunque nella versione precedente alle modifiche introdotte con la delibera n. 347/18/CONS;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’istante

L’istante, intestataria di un contratto di tipo *business* con Vodafone identificato dal codice cliente 7.2079908, ha contestato l’addebito in fattura di costi superiori a quelli pattuiti in relazione a tre SIM mobili e alla linea fissa mai attivata dall’operatore nonché l’attivazione di servizi non richiesti.

Nell’istanza di definizione l’utente ha dichiarato quanto segue:

- a) nel 2017 sottoscriveva l’offerta *Zero: Red+ L* al costo complessivo di euro 100,00 mensili in relazione a 3 utenze mobili e ad un’utenza fissa mai attivata.
- b) da subito riscontrava addebiti in fattura superiori al sopra citato importo, comprensivi dei costi dei servizi *rete sicura* e *social pass*, non richiesti.
- c) in data 6 febbraio 2018, tramite raccomandata, esercitava il diritto di recesso dal contratto ma continuava a ricevere regolare fatturazione da parte di Vodafone.

In base a tali premesse, l’utente ha richiesto:

- i. il rimborso di quanto illegittimamente addebitato e lo storno della somma non dovuta e che si è contestata a mezzo reclamo.

2. La posizione dell’operatore

In via preliminare, Vodafone ha eccepito l’improcedibilità di eventuali richieste avanzate nel formulario GU14 non coincidenti con quelle formulate nell’istanza di conciliazione.



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

Nel merito della controversia, Vodafone ha contestato le richieste di rimborso e di storno avanzate dall'utente in relazione alla fatturazione, sottolineando l'estrema genericità dell'istanza e la tardività della stessa.

La Società ha, infatti, evidenziato l'indeterminatezza delle contestazioni mosse dalla parte ricorrente, posto che quest'ultima non ha dedotto agli atti elementi probatori a supporto delle proprie pretese né le fatture oggetto della controversia.

Vodafone ha dichiarato di non aver ricevuto segnalazioni o reclami da parte dell'istante utili a richiamare l'attenzione dell'operatore sulle problematiche riscontrate e ha precisato, inoltre, che l'istante ha integralmente sospeso il pagamento delle fatture in spregio delle disposizioni di cui alla delibera n. 519/15/CONS per le quali l'utente è comunque tenuto al pagamento degli importi non oggetto di contestazione.

La Società ha ribadito di aver correttamente fatturato in relazione al contratto sottoscritto in data 29 dicembre 2017, relativo a due SIM con piano *Zero: Red L*, una SIM voce con piano *Zero: Red+* e una linea di rete fissa mai attivata in quanto l'istante, nel mese di febbraio 2018, aveva esercitato il diritto di recesso per ripensamento. Vodafone ha precisato che l'utente, prima del contratto del dicembre 2017, aveva già attivato una SIM dati con piano *Data+ XL*. In relazione ai costi riportati in fattura, la Società ha chiarito di aver correttamente operato rispetto ai servizi selezionati dall'istante al momento della sottoscrizione dell'offerta.

Con particolare riferimento alla fattura n. AI07748369 del 28 aprile 2018 e ai costi di recesso ivi riportati, Vodafone ha rappresentato la legittimità degli stessi in relazione alla SIM voce con piano *Zero: Red +* e alle rate residue dei due terminali associati alla medesima SIM, *Samsung Galaxy S8* e *Apple Iphone 8 plus*. La Società ha sottolineato che le condizioni generali di contratto relative ai piani *Zero* prevedono espressamente un costo di attivazione pari a euro 100,00 che viene completamente scontato, salvo essere applicato in caso di disattivazione prima della scadenza del vincolo dei 24 mesi.

3. Motivazione della decisione

Preliminarmente, l'eccezione dell'operatore relativa alla inammissibilità dell'istanza, in quanto non conforme a quella formulata in sede di conciliazione, risulta infondata in mancanza di allegazione probatoria a sostegno di quanto asserito. La parte che eccepisce l'inammissibilità delle richieste avverse ha, infatti, l'onere di indicare le richieste contestate affinché eventuali profili di inammissibilità o improcedibilità possano essere oggetto di valutazione da parte dell'Autorità; al contrario, dette eccezioni risultano meramente dilatorie dei tempi di conclusione del procedimento e non meritano accertamento d'ufficio.



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

Passando al merito della controversia, all'esito delle risultanze istruttorie e delle udienze di discussione, si ritiene che la richiesta dell'istante di cui al punto i., può essere parzialmente accolta, come di seguito precisato.

Nella descrizione dei fatti allegata all'istanza introduttiva del procedimento, l'utente lamenta una fatturazione non in linea con quanto contrattualmente stabilito, dichiarando genericamente che, secondo il proprio convincimento, avrebbe dovuto sostenere un costo mensile complessivamente pari a euro 100,00 in seguito all'adesione all'offerta *Zero: Red L*.

Ciò posto, dal riscontro con le fatture versate agli atti dall'operatore emerge che i costi addebitati per ciascuna SIM mobile risultano in linea con gli impegni assunti, considerato che bimestralmente sono riportati costi pari a euro 200,80 i.e. per le tre ricaricabili intestate all'utente. Si precisa che restano esclusi dai suddetti costi quelli associati alla SIM dati con tariffa *Data + XL* in quanto non oggetto di contestazione da parte dell'istante. Risultano invece destituite di fondamento le doglianze dell'utente in relazione alla fatturazione per l'utenza fissa mai attivata, atteso che risulta acquisito agli atti il modulo di recesso dal contratto per i servizi di telefonia fissa e internet/ADSL sottoscritto dall'utente in data 9 febbraio 2018, ripensamento che è stato gestito dall'operatore il quale, infatti, non ha addebitato all'istante alcun costo in relazione a servizi di rete fissa, voce e dati.

Inoltre, con particolare riferimento alle due SIM ricaricabili con numerazioni 3426774xxx e 34577156xxx, l'istante contesta anche addebiti per servizi non richiesti quali "rete sicura" e "social pass". Al fine di dimostrare la correttezza del proprio operato e la corrispondenza tra le voci di costo addebitate e quelle opzionate dall'utente all'atto di adesione all'offerta (*Zero: Red* + su una SIM mobile e *Zero: Red L* sulle altre due SIM mobili), Vodafone ha depositato agli atti le proposte di abbonamento sottoscritte dall'istante; per quanto i servizi aggiuntivi riportati in fattura risultino effettivamente selezionati dal cliente, la proposta di abbonamento relativa alle due utenze con tariffa *Zero: Red L* reca due numerazioni diverse da quelle di cui l'istante si dichiara intestatario e riportate nelle fatture. Tale circostanza rende la documentazione contrattuale in parola inidonea a riscontrare la correttezza della fatturazione in rapporto ai costi associati alle due ricaricabili 3426774xxx e 34577156xxx. Pertanto, rispetto all'importo insoluto in capo all'istante (pari a euro 3.460,49 alla data di udienza del 4 dicembre 2018), la richiesta di storno avanzata dall'utente può essere accolta limitatamente agli importi addebitati per le suddette SIM (con piano *Zero: Red L*) che, nel solo periodo di fatturazione compreso tra il 1 marzo 2018 (fattura n. AI03852401) e il 28 agosto 2018 (fattura n. AI15651616) di cui si ha evidenza in sede istruttoria, ammontano a euro 556,80. Stante quanto dichiarato da parte istante in sede di udienza di discussione in relazione al fatto di aver provveduto formalmente alla disdetta delle utenze in parola e la disattivazione delle medesime, l'operatore è tenuto a stornare dall'insoluto pendente le ulteriori somme al



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

medesimo titolo addebitate per le suddette SIM, nel periodo di fatturazione successivo a quello sopra richiamato e fino alla loro disattivazione.

Quanto alla richiesta specifica di storno della fattura n. AI07748369 del 28 aprile 2018 di euro 1.697,96, si evidenzia che gli addebiti specificamente contestati dall'utente consistono nel corrispettivo per recesso anticipato dovuto per i due terminali associati all'utenza mobile 3273338xxx disattivata in data 27 febbraio 2018.

Infatti l'importo pari a euro 1.342,00 di cui alla fattura n. AI07748369 del 28 aprile 2018 si riferisce alle rate residue dei due terminali (*Samsung Galaxy S8* e *Apple Iphone 8 plus*) ed è pertanto dovuto dall'istante, considerato che i terminali sono beni acquistati mediante pagamento rateale che rimane in carico al cliente anche in caso di recesso anticipato. D'altra parte, non risulta acquisito agli atti del procedimento alcun documento probatorio dell'avvenuto saldo delle rate residue dei terminali da parte dell'istante.

Infine, non trova riscontro alcuno la dichiarazione resa dalla parte ricorrente in occasione della seconda udienza di discussione del 4 dicembre 2018, laddove l'istante ha lamentato di non aver mai ricevuto il *tablet* incluso nell'offerta sottoscritta con Vodafone; premesso che dalle evidenze istruttorie risulta che l'utente, prima di sospendere integralmente i pagamenti, ha comunque saldato la fattura n. AI00049029 del 4 gennaio 2018 comprensiva di un rateo dei due terminali, si evidenzia altresì che l'istante non si è mai adoperato, prima dell'avvio della procedura amministrativa di risoluzione della controversia e ancora in pendenza della stessa, per segnalare all'operatore la mancata consegna di uno degli apparati. Pertanto, questa ulteriore circostanza, non accertata, non è suscettibile di valutazione ai fini della presente decisione.

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

DELIBERA

Articolo 1

1. L'Autorità accoglie parzialmente l'istanza di Fascino di M. nei confronti della società Vodafone S.p.A. per le motivazioni di cui in premessa.

2. Vodafone Italia S.p.A. è tenuta a stornare dall'insoluto pendente le somme addebitate per le due SIM ricaricabili n. 3426774972 e n. 3457156882, a partire dalla fattura del 1 marzo 2018 (n. AI03852401) e fino a disattivazione delle suddette utenze.

3. La società Vodafone Italia S.p.A. è tenuta a comunicare a questa Autorità l'avvenuto adempimento della presente delibera entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

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.

6. 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, 10 gennaio 2019

IL PRESIDENTE
Angelo Marcello Cardani

IL COMMISSARIO RELATORE
Antonio Nicita

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