DELIBERA n. 524/16/CONS

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
GLASS SPEED DI G. / VODAFONE ITALIA S.P.A.
(GU14 n. 1148/2015)

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 *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 Glass Speed, del 24 luglio 2015;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

La società istante, intestataria del contratto, di tipo *business*, avente codice cliente 7.1654322, per la fornitura dei servizi voce e connettività su rete fissa e voce e dati su rete mobile, ha lamentato nei confronti di Vodafone Italia S.p.A. l'illegittimità dell'addebito, nella fatturazione emessa dall'operatore, di talune voci di costo, per un totale di circa euro 1.120,45 oltre IVA.

Più precisamente, nell'istanza di definizione e nel corso del procedimento, l'istante ha allegato le seguenti circostanze di fatto:

a) in data 29 agosto 2013, l'istante chiedeva la portabilità delle utenze mobili n. 3487252xxx, n. 3487252yyy, n. 3487252zzz, n. 3487252aaa, n. 3487252bbb, n. 3487252ccc e n. 3420554ddd da Telecom Italia S.p.A. verso Vodafone Italia S.p.A, attivando sulle medesime il piano tariffario denominato *"Ram Relax New"*, il quale prevedeva un traffico tutto incluso;

b) nelle fatture n. AE18708812 del 27 dicembre 2013, n. AE06030057 del 29 aprile 2014, n. AE09009187 del 26 giugno 2014, n. AE11996232 del 27 agosto 2014, n AE14978667 del 29 ottobre 2014 e n. AE17989828 del 30 dicembre 2014, l'istante si vedeva addebitare illegittimamente diversi importi a titolo di servizi digitali, traffico voce, dati e SMS/MMS, per un totale di circa euro 1.120,45 più Iva;

c) Vodafone dapprima non provvedeva a disattivare la SIM dati n. 3426779xxx, da sostituirsi con la SIM dati n. 3441982xxx, indebitamente fatturandone il costo di euro 40,00 e, poi, attivata quest'ultima, ne fatturava il costo bimestrale di euro 50,00 in luogo di quello di euro 35,00;

d) Vodafone, nonostante la richiesta dell'istante, non provvedeva alla disattivazione delle SIM n. 348725xxx, n. 348759xxx e n. 3420554xxx;

e) i reclami inoltrati dall'istante all'operatore, a mezzo fax ed a mezzo raccomandata, non ricevevano alcun riscontro.

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

i) il rimborso delle somme fatturate non dovute;
ii) la liquidazione degli indennizzi previsti dalla carta dei servizi Vodafone;
iii) l'adozione di provvedimenti in relazione al comportamento tenuto dal gestore;
iv) il rimborso delle spese sostenute per il tentativo di conciliazione;
v) il rimborso delle spese di procedura per la definizione della controversia dinnanzi all'Autorità;
vi) la liquidazione di un indennizzo per mancata risposta ai reclami;
vii) la liquidazione di un indennizzo per mancata lavorazione di un ordine;
viii) la liquidazione di un indennizzo per mancata trasparenza contrattuale.

In sede di udienza di discussione, la parte istante ha esibito e depositato documentazione più dettagliata a supporto delle proprie allegazioni.

2. La posizione dell'operatore

La società Vodafone Italia S.p.A., nella propria memoria, ha eccepito, *in primis*, l'inammissibilità di eventuali richieste avanzate nel formulario GU14 che non siano coincidenti con quelle formulate nell'istanza di conciliazione.

Nel merito, Vodafone ha evidenziato la genericità delle contestazioni sollevate dall'istante in quanto non avvalorate da una chiara ricostruzione dei fatti, né da alcuna valida evidenza documentale. In particolare, il gestore ha rilevato che nell'istanza non è dato evincere l'ammontare degli importi contestati di cui alle fatture ivi indicate, né a quali voci di costo essi siano riferiti.

La società, inoltre, ha rilevato che l'istante ha già presentato altre istanze al CORECOM Campania e almeno una di queste si è conclusa con accordo di conciliazione in data 25 settembre 2014; ha chiesto, pertanto, l'accertamento della coincidenza tra l'oggetto delle predette contestazioni e quelle di cui all'istanza di definizione.

Vodafone ha contestato, infine, la richiesta dell'istante di indennizzo per mancato riscontro ai reclami, atteso che nessun valido reclamo risulta allegato in atti, poiché gli stessi non soddisfano i requisiti stabiliti nella Carta del Cliente Vodafone ed, in ogni caso, l'istante non ha fornito alcuna prova del loro invio e della loro ricezione.

In sede di udienza, la società ha eccepito la tardività della documentazione prodotta in quella sede dall'istante.

3. Motivazione della decisione

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.

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, occorre chiarire che l'eccezione formulata da Vodafone in ordine alla tardività delle produzioni documentali della parte istante in sede di udienza e, dunque, tardivamente rispetto ai termini di cui all'articolo 16 del *Regolamento*, sebbene meritevole di accoglimento sotto il profilo procedurale, risulta superata dalla prevalente necessità di completamento dell'istruttoria del procedimento, ai sensi dell'articolo 18 del *Regolamento*, stante l'antitetica posizione delle parti e la mancanza di riscontro probatorio a quanto dalle stesse affermato. In siffatte ipotesi, la definizione della controversia non può che assumersi sulla base di evidenze probatorie documentali che devono necessariamente essere acquisite al procedimento per mezzo di richieste di integrazione istruttorie ai sensi del citato articolo 18 del *Regolamento*.

Ancora in via preliminare, deve darsi atto che l'Autorità ha accolto la richiesta di integrazione istruttoria formulata da Vodafone e disposto l'acquisizione, ai sensi dell'articolo 18 del *Regolamento*, del verbale di conciliazione sottoscritto dalle parti innanzi al CORECOM Campania in data 25 settembre 2014 unitamente a copia dell'istanza di conciliazione introduttiva del relativo procedimento. L'operatore ha prodotto in atti unicamente il formulario UG depositato dall'istante, che offre evidenza della non coincidenza della fattura ivi contestata e di quelle oggetto della presente controversia; la temporanea impossibilità alla produzione del verbale di conciliazione, come addotta da Vodafone, destituisce di fondamento l'eccezione della stessa parte, non in grado di supportare la propria argomentazione.

Nel merito, appare opportuno precisare che la documentazione prodotta in sede di udienza dall'istante consente una chiara ricostruzione delle singole voci di costo contestate in relazione a ciascuna delle fatture oggetto della presente controversia. Deve altresì premettersi che l'allegazione dell'istante relativa all'applicazione del piano tariffario "*Ram Relax New*" a tutte le utenze mobili oggetto di controversia, ha trovato riscontro probatorio nel contratto depositato dall'istante, nella indicazione riportata nella fatturazione nonché nelle schermate contabili prodotte dall'operatore. Detto piano tariffario, alla luce dai dati acquisiti sul sito *internet* dell'operatore, prevedeva, all'epoca della sottoscrizione del contratto, chiamate ed SMS illimitati verso tutte le numerazioni.

Deve, inoltre, rilevarsi che Vodafone non ha prodotto copia completa del contratto sottoscritto dall'istante né le fatture emesse, nonostante la disponibilità delle medesime come dichiarata dall'operatore in memoria.

Tanto considerato ed essendo pacifico che, nel caso di specie, l'operatore non ha dimostrato la legittimità degli importi oggetto di contestazione da parte dell'istante, in ragione del principio secondo il quale, nel caso di contestazione delle fatture, l'operatore deve fornire la prova della debenza degli importi fatturati, deve accogliersi la richiesta dell'istante *sub i)* di rimborso degli importi di euro 12,52 a titolo di servizi digitali e di euro 9,58 per Traffico SMS e MMS di cui alla fattura AD18708812 del 27 dicembre 2013, degli importi di euro 2,45 per Traffico SMS e MMS e di euro 91,50 per Telefoni e/o altri Dispositivi Mobili di cui alla fattura AE06030057 del 29 aprile 2014, degli importi di euro 38,00 per Traffico dati da rete mobile, di euro 9,26 per Traffico Voce, di euro 2,00

per Traffico SMS e MMS, di euro 61,00 per Telefoni e/o altri Dispositivi Mobili di cui alla fattura n. AE09009187 del 26 giugno 2014, degli importi di euro 0,19 e di euro 5,41 per Traffico SMS e MMS nonché di euro 38,00 per Traffico dati da rete mobile di cui alla fattura n. AE11996232 del 27 agosto 2014 ed, infine, l'importo di euro 424,42 complessivamente addebitato per Traffico Voce, Traffico SMS e MMS e Traffico dati sulla fattura n. AE17989828 del 30 dicembre 2014.

Risultano generiche, invece, le contestazioni dell'istante in ordine all'importo di euro 40,00 addebitato sulla fattura n. AE09009187 del 26 giugno 2014, all'importo di euro 40,00 addebitato sulla fattura n. AE11996232 del 27 agosto 2014 ed all'importo di euro 40,00 addebitato sulla fattura n. AE17989828 del 30 dicembre 2014, tutti relativi alla SIM dati 3426779801; ed infatti, nei reclami allegati (dei quali, peraltro, non vi è prova di ricezione da parte dell'operatore), l'istante ha lamentato la mancata sostituzione della predetta SIM con altra, facendo riferimento ad un contratto del 22 luglio 2014 di cui non vi è alcun riscontro documentale in atti e che, peraltro, è successivo all'emissione della prima delle anzidette fatture; altresì infondata è la contestazione dell'istante in ordine all'importo di euro 30,00 addebitato sulla citata fattura n. AE09009187 a titolo di canone relativo ai servizi attivi sulla SIM dati 3429276432, non risultando in atti alcuna doglianza relativa a detta SIM. Deve rigettarsi altresì la richiesta di rimborso dell'importo di euro 85,52 addebitato a titolo di canoni per il servizio voce e tassa di concessione governativa in relazione alla SIM 3487252083 sulla fattura n. AE11996232 del 27 agosto 2014, in quanto, sebbene parte istante abbia allegato la richiesta di cessazione di questa SIM (e di ulteriori due), non vi è prova che sia stato allegato a quest'ultima un valido documento d'identità del soggetto richiedente, come evidenziato nel riscontro reso dall'operatore all'utente a mezzo email, né vi è riscontro probatorio dell'invio e della ricezione della successiva risposta dell'istante.

Non può essere ritenuta fondata, infine, la contestazione dell'importo di euro 50,00 in luogo di quello di euro 35,00 in relazione alla SIM dati 3441902657 di cui alla fattura AE14978667 del 29 ottobre 2014, tenuto conto che non vi è in atti alcun riscontro documentale in ordine al corrispettivo che l'istante indica come dovuto. Sebbene nella fattura n. AE17989828 del 30 dicembre 2014 Vodafone in effetti ha applicato l'importo indicato dall'istante, deve rilevarsi che sulla predetta SIM dati risulta attivo il piano tariffario denominato "*Vodafone Internet Speed",* il quale prevede un contributo bimestrale pari ad euro 50,00 (euro 25,00 al mese), conformemente a quanto fatturato dall'operatore.

La richiesta dell'istante *sub ii)* di liquidazione degli indennizzi previsti dalla carta dei servizi Vodafone non può trovare accoglimento, tenuto conto che le doglianze lamentate dall'istante attengono alla fatturazione emessa dall'operatore e, pertanto, l'oggetto delle medesime può determinare, in caso di accoglimento dell'istanza, una pronuncia sul richiesto storno e/o rimborso, non già di liquidazione di indennizzi per non meglio precisati disagi e disservizi.

In relazione alla richiesta *sub iii*), relativa ai provvedimenti in merito al comportamento tenuto dal gestore, si ritiene che nel caso di specie, trattandosi di controversia inerente i rapporti contrattuali tra utente e operatore, non risultano sussistenti i presupposti per l'adozione di provvedimenti a carico dell'operatore diversi dalla presente delibera di definizione.

La richiesta *sub vi)*, di liquidazione di un indennizzo per mancata o ritardata risposta ai reclami va rigettata, in quanto, non risultano agli atti le ricevute delle segnalazioni inviate dall'istante idonee a dimostrare che i predetti reclami siano stati ricevuti dall'operatore.

Con riferimento alla richieste dell'istante *sub vii)* e *sub viii)*, rispettivamente di liquidazione di un indennizzo per mancata lavorazione di un ordine e di liquidazione di un indennizzo per mancata trasparenza contrattuale la stesse non possono essere accolte, tenuto conto che trattasi di fattispecie non previste dal *Regolamento sugli indennizzi* quali disservizi suscettibili di indennizzo.

Infine, per quanto concerne le spese di procedura di cui alla richiesta dell'istante *sub iv)* e *sub v)*, 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 del legale incaricato della sua rappresentanza.

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 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 Glass Speed 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 la somma di euro 100,00 (cento/00) per le spese di procedura ed a rimborsare i seguenti importi, maggiorati degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza:

i. euro 12,52 per servizi digitali ed euro 9,58 per Traffico SMS e MMS addebitati sulla fattura AD18708812 del 27 dicembre 2013;
ii. euro 2,45 per Traffico SMS e MMS ed euro 91,50 per Telefoni e/o altri Dispositivi Mobili addebitati sulla fattura AE06030057 del 29 aprile 2014;
iii. euro 38,00 per Traffico dati da rete mobile, euro 9,26 per Traffico Voce, euro 2,00 per Traffico SMS e MMS, euro 61,00 per Telefoni e/o altri Dispositivi Mobili addebitati sulla fattura n. AE09009187 del 26 giugno 2014;
iv. euro 0,19 ed euro 5,41 per Traffico SMS e MMS ed euro 38,00 per Traffico dati da rete mobile addebitati sulla fattura n. AE11996232 del 27 agosto 2014;
v. euro 424,42 complessivamente computati per Traffico Voce, Traffico SMS e MMS e Traffico dati ed addebitati sulla fattura n. AE17989828 del 30 dicembre 2014.

3. 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