



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

DELIBERA n. 53/16/CIR

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
DEGA / VODAFONE ITALIA S.P.A.
(GU14 n. 823/2015)**

L'AUTORITÀ

NELLA riunione della Commissione per le infrastrutture e le reti del 24 marzo 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. 656/15/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 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 denominato *Regolamento indennizzi*;

VISTA l’istanza della società Dega, del 4 giugno 2015;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

1. La posizione dell'istante

La società istante, intestataria delle utenze n. 0818790xxx, n. 0818015xxx e n. 3667865xxx, di tipo *business*, ha lamentato l'attivazione non richiesta di nove SIM (sei linee voce e tre linee dati) da parte della società Vodafone Italia S.p.A. (già Vodafone Omnitel B.V. di seguito denominata anche Vodafone), nonché di aver ricevuto presso la propria sede tre *smartphone* non richiesti.

Più precisamente, nel corso del procedimento, l'istante allegava le seguenti circostanze di fatto:

a) nel mese di novembre 2013, sottoscrivendo un contratto di tipo *business*, richiedeva la migrazione verso l'operatore Vodafone di due linee fisse (n. 0818790xxx e n. 0818015xxx), per la fornitura dei servizi voce e ADSL, e di una linea mobile (n. 3667865yyy); tale contratto prevedeva un canone di circa euro 120,00 per ciascuna delle due utenze fisse, comprensivo dei servizi attivi sull'utenza mobile e del servizio ADSL;

b) dopo aver ricevuto le prime fatture regolari, successivamente alle stesse, riceveva presso la propria azienda tre *smartphone* (modello *Samsung Galaxy Note III*), che, siccome non richiesti dall'utente, venivano subito restituiti all'operatore;

c) nei mesi di maggio e luglio 2014 riceveva due fatture (con l'addebito di importi rispettivamente pari ad euro 1.613,13 e 1.338,51), nelle quali l'operatore addebitava i costi dei predetti *smartphone*, ed importi relativi a sei SIM voce e tre SIM dati mai richieste dall'istante;

d) in data 17 giugno 2014, inviava, tramite fax, dichiarazione di disconoscimento delle SIM n. 3361354xxx, n. 3319420xxx, n. 3661354xxx e n. 3480211xxx mai richieste ma di cui Vodafone addebitava relativi costi; l'utente supponeva, a quella data, che fossero le uniche esistenti e che fossero associate ai tre telefoni ricevuti;

e) nella fattura successiva, riscontrava che alcune delle SIM contestate erano state annullate, mentre le utenze n. 3319420xxx (già disconosciuta), n. 3480209xxx, n. 3480208xxx, n. 3661354xxx e n. 3661354xxx (di cui ignorava l'esistenza) risultavano ancora attive;

f) inviava una raccomandata A/R a Vodafone per contestare la predetta situazione, senza, tuttavia, ricevere alcuna risposta dall'operatore;

g) in data 17 ottobre 2014, presentava denuncia al Comando della Stazione dei Carabinieri di Vico Equense, riguardo alla descritta contestazione.

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

(i) la liquidazione dell'indennizzo di cui all'art. 8 della delibera n. 73/11/CONS, per l'attivazione di servizi non richiesti, nella misura di euro



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

9.600,00, computato moltiplicando l'importo di euro 5,00 *pro die* per 240 giorni - dal 3 marzo 2014 al 2 novembre 2014 - per ciascuna SIM non richiesta), e nella misura di 3.600,00 per la consegna dei tre *smartphone* mai richiesti, computato moltiplicando l'importo giornaliero di euro 5,00 per 240 giorni dal 3 marzo 2014 al 2 novembre 2014, per ciascun telefono).

- (ii) il rimborso degli importi indebitamente richiesti.

2. La posizione dell'operatore

La società Vodafone Italia S.p.A., in sede di udienza di discussione della controversia, ha dichiarato *“in via preliminare eccepisce la inammissibilità di qualsiasi richiesta che non sia stata già oggetto del preventivo tentativo di conciliazione. Nel merito, precisa di aver accettato il disconoscimento delle SIM contestate dall'utente a seguito di recezione della denuncia querela presentata dallo stesso. In data 19 marzo 2015 sono state emesse le note di credito relative agli importi fatturati per le SIM contestate per un totale di 4.447,62, rispetto al totale complessivamente fatturato al cliente pari ad euro 6.744,39. Pertanto, l'insoluto attuale è pari ad euro 2.296,77 ed è relativo ai servizi non contestati. In merito alla quantificazione dell'indennizzo richiesto dalla parte, atteso che la stessa non ha subito un effettivo disservizio sulle linee ma ha ricevuto richieste di pagamento per SIM contestate, ritiene che la stessa vada effettuata in misura unitaria così come disposto dall'art. 12, comma 1, della delibera n. 73/11/CONS Allegato A. [...] Dichiaro, in merito ai costi di recesso, che gli stessi sono contenuti nella fattura emessa a marzo 2015 per euro 1.420,94 e che la stessa risulta attualmente aperta per un importo di euro 176,74, per cui anche i costi di recesso relativi alle utenze fisse sono stati quasi integralmente stornati. In merito all'interpretazione dell'istante della fattispecie prevista dall'art. 12, comma 1, del Regolamento Indennizzi rappresenta che la stessa si riferisce a tutte le ipotesi di disservizi previsti dalla delibera n. 73/11/CONS salvo proprio l'art. 11 che contiene una clausola che prevede il computo in misura unitaria dell'indennizzo a prescindere dal numero di reclami inviati”*.

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 parzialmente accolte come di seguito precisato.

In via preliminare, deve ritenersi inammissibile, siccome generica e di mero stile, l'eccezione formulata da Vodafone 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



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

inammissibilità o improcedibilità delle domande possano oggetto di pronuncia da parte dell'Autorità; al contrario, 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, con riferimento alla lamentata attivazione non richiesta di nove utenze (sei SIM voce [3319420xxx, 3661354xxx, 3400211xxx, 3661354xxx, 3661354xxx, 3661354xxx], e tre SIM dati [3480213269, 3480209xxx, 3480208xxx]), risulta pacifico tra le parti, che in data 17 giugno 2014 l'istante ha disconosciuto le SIM n. 3319420xxx, n. 3661354xxx, n. 3480211xxx e n. 3661354xxx.

In merito alle altre SIM in relazione alle quali precisa di aver successivamente al predetto disconoscimento contestato l'attivazione non richiesta, non vi è in atti evidenza probatoria del reclamo trasmesso dall'utente all'operatore, a mezzo raccomandata a/r.

Tuttavia, in sede di udienza, Vodafone ha dichiarato di aver accettato il disconoscimento delle SIM contestate dall'utente a seguito della ricezione della denuncia-querela dallo stesso presentata in data 17 ottobre 2014 (e, dunque, successiva anche al reclamo con il quale l'utente ha disconosciuto ulteriori SIM, dopo il 17 giugno 2014).

Risulta pacifico, peraltro, che Vodafone ha emesso, in data 19 marzo 2015, nota di credito, per un totale di euro 4.447,62 (rispetto all'importo complessivamente fatturato a carico dell'istante per euro 6.744,39 rimasto insoluto), relativa agli importi indebitamente fatturati in relazione alle predette SIM contestate.

La richiesta *sub ii)* di rimborso degli importi indebitamente fatturati dall'operatore, dunque, non può essere accolta tenuto conto che in relazione agli importi relativi alle SIM contestate, gli stessi sono già stati stornati dall'operatore, e che in relazione agli importi addebitati per i terminali non richiesti, la stessa deve intendersi quale richiesta di storno.

Poiché nessuna difesa è stata assunta da Vodafone in relazione agli addebiti di cui in fattura riferibili al costo dei predetti terminali, la richiesta *sub ii)* dell'istante può accogliersi sotto il profilo della non debenza dell'importo complessivamente fatturato in relazione ai terminali per un totale di euro 366,00 che l'operatore, dunque, è tenuto a stornare in relazione alle fatture n. AE06401793, n. AE09380770, n. AE12368856 e n. AE15354904.

In ordine alla richiesta *sub i)* di liquidazione dell'indennizzo previsto dall'art. 8 del "Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori" di cui alla delibera n. 73/11/CONS, per attivazione di servizi non richiesti, la stessa può accogliersi con le seguenti precisazioni.

Ai sensi dell'articolo 12, comma 1, *Regolamento indennizzi*, la liquidazione degli indennizzi relativi ad un unico disservizio incidente su più utenze, può essere unitaria se l'applicazione in misura proporzionale al numero di utenze risulta contraria al principio di equità; disposizione che, contrariamente a quanto affermato dalla parte istante in sede di udienza, è applicabile a tutte le fattispecie di indennizzi disciplinate dal *Regolamento*



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

e non riferita unicamente alla fattispecie di cui all'art. 11, comma 2, che, anzi, è disposizione fatta salva dall'art. 12 quale ipotesi *ad hoc* relativamente ai reclami.

Nel caso di specie, poiché l'utente, dall'attivazione delle nove SIM contestate, non ha patito alcun disagio, se non di natura contabile, già risolto dall'operatore mediante l'annullamento della posizione debitoria a quelle relativa, si ritiene di applicare la predetta unitarietà di computo dell'indennizzo spettante ai sensi dell'art. 8 del citato *Regolamento*.

Tale indennizzo, pertanto, ai sensi dell'articolo 8, comma 1, del *Regolamento indennizzi*, deve computarsi moltiplicando l'importo di euro 5,00 *pro die* per ciascun servizio attivato senza richiesta (nella specie, due – voce e dati –, per un totale di 138 giorni decorrenti dal 17 giugno 2014, data del disconoscimento delle SIM comunicato all'operatore, al 2 novembre 2014, data ultima del periodo di fatturazione degli importi relativi alle predette utenze. Al predetto titolo, dunque, Vodafone Italia è tenuta a corrispondere all'utente l'importo complessivo di euro 1.380,00 (milletrecentottanta/00)

Non può trovare accoglimento, invece, la richiesta di indennizzo formulata dalla parte istante per la consegna, presso la propria sede, dei tre terminali non richiesti (*Samsung Galaxy Note III*), tenuto conto che i predetti terminali non possono ritenersi servizi di comunicazione elettronica, né servizi accessori, secondo le definizioni di cui all'art. 1, *lett. i*) e *lett. j*) del *Regolamento indennizzi*.

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

DELIBERA

Articolo 1

1. L'Autorità accoglie parzialmente l'istanza della società Dega 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 stornare l'importo di euro 366,00 in relazione alle fatture n. AE06401793, n. AE09380770, n. AE12368856 e n. AE15354904 indebitamente fatturato in relazione ai terminali mai richiesti dall'istante e da questi restituiti, nonché a pagare in favore dell'istante, i seguenti importi, maggiorati degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza:

- i. la somma di euro 1.380,00 (milletrecentottanta/00), a titolo di indennizzo per l'attivazione di servizi non richiesti (euro 5,00 *pro die* per ciascun servizio non richiesto (due), per 138 giorni complessivi decorrenti dal 17 giugno 2014 al 2 novembre 2014.



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

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, 24 marzo 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