



# *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

## **DELIBERA n. 6/16/CIR**

### **DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIAS BRACCIA IMMOBILIARE DI B. / VODAFONE ITALIA S.P.A. (GU14 n. 805/2015)**

#### **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 Braccia Immobiliare di B., dell'1 giugno 2015;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

#### **1. La posizione dell'istante**



## *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

L'istante ha lamentato nei confronti della società Vodafone Italia S.p.A. (già Vodafone Omnitel B.V.) l'illegittima attivazione dell'utenza mobile n. 3472708xxx, risultante al medesimo intestata, in ragione del furto della propria identità da parte di terzi.

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

a) di non aver attivato alcuna utenza e di non aver sottoscritto alcun contratto con la società Vodafone Italia S.p.A., ma di aver appreso, nell'ambito delle indagini di un procedimento penale, il furto della propria identità ed il suo utilizzo per l'attivazione di un contratto per la fornitura di servizi di telefonia con il predetto operatore;

b) di aver ricevuto nell'ottobre 2013 da parte dell'Agenzia delle Entrate un avviso di accertamento per l'anno 2011 relativo al mancato pagamento delle tasse di concessione governativa in relazione all'utenza mobile n. 3472708xxx (attivata senza autorizzazione dell'istante), per un importo complessivo di euro 284,54;

c) di aver presentato istanza di autotutela presso la competente Direzione Provinciale dell'Agenzia delle Entrate, al fine di ottenere l'annullamento dell'avviso di accertamento ricevuto; tale istanza è stata rigettata (con provvedimento emesso in data 23 dicembre 2013) in quanto la società Vodafone Italia S.p.A. ha confermato la legittimità della richiesta di versamento degli importi a titolo di TCG, stante la morosità dell'utente e la cessione del relativo credito al competente Ministero;

d) di aver presentato, in data 8 gennaio 2014, denuncia alla Polizia Postale, in quanto vittima di un furto d'identità, e che, nel corso di un'indagine degli organi competenti, veniva a conoscenza del fatto che la propria identità è stata utilizzata, senza alcuna autorizzazione, per l'attivazione di un contratto relativo all'utenza mobile n. 3472708xxx con la società Vodafone Italia S.p.A.; a seguito di tale indagine, veniva avviato un procedimento penale da parte della Procura della Repubblica presso il Tribunale di Salerno, per identificare i responsabili di tale furto d'identità;

e) che la società Vodafone Italia S.p.A. doveva ritenersi a conoscenza dell'esistenza del procedimento penale in corso, tenuto conto che le indagini hanno richiesto il rilascio da parte della società dei tabulati ed altri documenti necessari ai fini delle indagini;

f) di aver presentato reclamo all'operatore in data 6 marzo 2014, senza, tuttavia, ricevere risposta da parte di quest'ultimo.

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

(i) la liquidazione di un indennizzo;



# *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

- (ii) il pagamento da parte di Vodafone Italia S.p.A. della tassa di concessione governativa relativa all'anno 2011 e dei relativi interessi fino alla data di soddisfo.

## **2. La posizione dell'operatore**

La società Vodafone Italia S.p.A., in sede di udienza di discussione della controversia, ha dichiarato quanto segue: *“in via preliminare, eccepisce la inammissibilità di qualsiasi richiesta che non sia stata già oggetto del preventivo tentativo obbligatorio di conciliazione tenutosi presso il Corecom Campania. Sempre in via preliminare, eccepisce l'inammissibilità delle richieste atteso che l'oggetto della controversia non rientra nella competenza dell'Autorità, secondo quanto previsto dall'art. 2, comma 3, della delibera n. 173/07/CONS Allegato A. In ogni caso, da quanto argomentato dalla parte risulta ancora pendente procedimento penale in relazione al disconoscimento del contratto. Nel merito, precisa che la fattispecie in oggetto non è indennizzabile e che comunque Vodafone ha attivato il servizio sulla base di un contratto sottoscritto e corredata di idonea documentazione identificativa. Sul punto, evidenzia che la parte non ha inoltrato denuncia di disconoscimento a Vodafone. Pur evidenziando la regolarità del proprio operato, Vodafone si dichiara disponibile ad emettere liberatoria in ordine alle tasse di concessione governativa in relazione alle fatture emesse nel 2011 e relative al contratto contestato. In mancanza di accettazione, insiste per il rigetto dell'istanza”.*

## **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 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.



# *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

Per quanto riguarda la richiesta dell’istante *sub i*), di liquidazione di un indennizzo, la stessa può essere accolta. La fattispecie in esame, infatti, integra quella di “attivazione di servizi non richiesti” per la quale l’articolo 8 del “Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti ed operatori” prevede, fatto salvo il diritto degli utenti di ottenere lo storno o il ricalcolo degli importi fatturati, l’applicazione di un indennizzo pari ad euro 5,00 per ogni giorno di attivazione.

Deve rilevarsi, infatti, che a fronte della documentazione versata in atti dall’istante, che prova le attività poste in essere dallo stesso per disconoscere il contratto contestato (e, dunque, l’istanza di autotutela all’Agenzia delle Entrate, la denuncia alla Polizia Postale ed il reclamo all’operatore), Vodafone Italia S.p.A., invece, non ha prodotto la copia del presunto contratto sottoscritto dall’istante (relativo all’utenza n. 3472708xxx), non dimostrando, pertanto, la volontà dell’utente di attivare l’utenza oggetto di contestazione.

Alla luce di quanto sopra detto, la società Vodafone Italia S.p.A. è tenuta a pagare in favore dell’istante, sulla base di quanto previsto dall’art. 8, comma 1, del Regolamento di cui alla delibera n. 73/11/CONS, la somma di euro 2.260,00 (duemiladuecentosessanta/00), a titolo di indennizzo per l’attivazione di servizi non richiesti (euro 5,00 *pro die* per 452 giorni complessivi, decorrenti dal 6 marzo 2014 – data di ricezione da parte di Vodafone Italia S.p.A. della segnalazione dell’utente – all’1 giugno 2015 – data di presentazione dell’istanza di definizione).

La richiesta dell’istante *sub ii*), di pagamento da parte di Vodafone Italia S.p.A. della TCG relativa all’anno 2011 e dei relativi interessi non può essere presa in considerazione in questa sede, in quanto, ai sensi dell’articolo 2, comma 3 della delibera n. 173/07/CONS, sono esclusi dal relativo ambito applicativo i punti controversi attinenti a profili tributari o fiscali; pertanto, il sindacato di questa Autorità non può estendersi all’*an debeat* delle TCG.

Infine, per quanto concerne le spese di procedura, in ragione del comportamento procedurale delle parti, 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 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 parzialmente l'istanza della società Braccia Immobiliare di B. 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 2.260,00 (*duemiladuecentosessanta/00*), a titolo di indennizzo per l'attivazione di servizi non richiesti (euro 5,00 *pro die* per 452 giorni complessivi, decorrenti dal 6 marzo 2014 all'1 giugno 2015).

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.

3. 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.

4. 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