



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

DELIBERA N. 64/17/CIR

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
NUMIS/VODAFONE ITALIA S.P.A.
(GU14/415/2016 – GU14/2385/2016)**

L'AUTORITÀ

NELLA riunione della Commissione per le infrastrutture e le reti del 12 giugno 2017;

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. 125/17/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 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 *Regolamento sugli indennizzi*;

VISTE le istanze del sig. Numis, rispettivamente del 9 marzo 2016 e del 14 novembre 2016;

VISTI gli atti dei procedimenti;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’istante

L’istante, intestatario del contratto per la fornitura di servizi di comunicazione elettronica avente codice cliente 7.1831366 di tipo *business*, ha lamentato nei confronti



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

di Vodafone Italia S.p.A., in relazione alla fattura n. AF09243555 del 27 giugno 2015 e alla fattura n. AF15552139 del 14 ottobre 2015 emesse dall'operatore, l'illegittimità dell'addebito di talune voci di costo e l'erroneità del profilo tariffario applicato.

Più precisamente, nelle istanze di definizione, l'istante ha allegato le seguenti circostanze di fatto:

a) con reclamo del 11 agosto 2015, l'istante contestava la fattura n. AF09243555 del 27 giugno 2015 ritenendo illegittime talune voci di costo ivi addebitate, quale quella relativa alla SIM dati n. 3423949xxx, che avrebbe dovuto essere gratuita, quelle per traffico non incluso per l'importo di euro 4,46, nonché i costi di attivazione e dei *tablet*; l'istante riteneva, inoltre, che il profilo tariffario applicato fosse errato, atteso che il contributo bimestrale della rete fissa recava importo diverso da quello concordato con l'agente;

b) con reclamo del 19 novembre 2015, l'istante contestava la fattura n. AF15552139 del 24 ottobre 2015 ritenendo illegittime talune voci di costo ivi addebitate, quali quella di euro 20,00 relativa alla SIM dati n. 3423949xxx, che avrebbe dovuto essere gratuita, quelle per traffico non incluso per euro 0,39 ed euro 4,46, nonché il canone relativo all'utenza mobile n. 3290192xxx, che risultava fatturato per l'importo di euro 44,80 in luogo di quello concordato per euro 39,80, ed infine l'applicazione dello sconto "*Grandi Clienti*" nella misura di euro 35,50 in luogo di quella pari ad euro 50,00.

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

- i. il rimborso dei costi contestati;
- ii. il rimborso delle spese di procedura;
- iii. la liquidazione dell'indennizzo per mancata risposta al reclamo del 11 agosto 2015;
- iv. la liquidazione dell'indennizzo per la mancata risposta al reclamo del 19 novembre 2015.

Nell'ambito del procedimento GU14/415/2016, con note in replica alla memoria difensiva di Vodafone, l'istante ha precisato di aver sottoscritto con Vodafone un contratto "*che prevedeva la fonia, la fibra ed una sim dati (gratuita) da 10 Giga*" al costo di euro 56,00 al mese, oltre IVA, sottolineando che l'offerta, come fatturata da Vodafone, non risulta economicamente vantaggiosa rispetto alle condizioni applicate dal precedente gestore, come evincibile dalla fatturazione prodotta da controparte. Parte istante ha precisato, inoltre, di non aver "*mai avuto scienza dei costi di attivazione e dei costi del tablet che, si ripete, sarebbero dovuti rientrare nella promozione. In atti manca qualunque riferimento alla promozione alla quale avrebbe aderito il sig. Numis con la specificità dei costi. Inoltre nel Corecom era stata richiesta spiegazione in merito ad € 4,46 di traffico non incluso ed costante variare dell'importo del contributo bimestrale della linea fissa*". L'istante ha depositato, inoltre, le fatture n. AF12382049 del 26 agosto 2015, n. AF15552139 del 24 ottobre 2015, n. AF18767695 del 24 dicembre 2015 e n. AG0837065 del 24 febbraio 2016.



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

In sede di udienza di discussione, la parte istante ha richiamato i propri scritti difensivi.

Nell'ambito del procedimento GU14/2385/2016, con note di replica alla memoria dell'operatore, l'istante, oltre a ribadire quanto dedotto nell'ambito del precedente contenzioso, ha precisato che non sussiste alcuna indicazione documentale del costo di euro 20,00 al bimestre in relazione alla SIM dati oggetto del contratto, ha sottolineato che il contributo bimestrale non è mai costante nella fatturazione e che lo sconto "*Grandi Clienti*" è stato diminuito, precisando che l'unico aspetto oggetto di chiarimento da parte dell'operatore è stato l'aumento del canone mobile e l'importo di euro 0,38. L'istante ha depositato, inoltre, copia completa della fattura emessa in data 24 ottobre 2015 e quella n. AF12382049 del 26 agosto 2015.

In sede di udienza di discussione del procedimento *de quo*, l'istante ha richiamato i propri scritti difensivi e non ha accettato la proposta conciliativa formulata da Vodafone.

2. La posizione dell'operatore

La società Vodafone Italia S.p.A., nella propria memoria depositata nell'ambito del procedimento GU14/415/2016, 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.

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; ha precisato, in ogni caso, che i reclami relativi agli addebiti contestati sono stati regolarmente gestiti e l'istante è stato contattato al fine di illustrargli il dettaglio dei costi e la correttezza degli stessi, come da nota di gestione depositata in atti.

In sede di udienza, la Società si è riportata alla memoria depositata, chiedendone l'integrale accoglimento, e ha ribadito la correttezza della fatturazione alla luce di quanto previsto dal contratto prodotto che prevede due linee fisse ADSL con piano "*Soluzione Lavoro Relax Fibra*", una SIM mobile con piano "*Zero Maxi New*", una SIM dati "*Internet 4G Speed New*". L'operatore, infine, ha eccepito l'irricevibilità della documentazione eventualmente prodotta dall'istante con la memoria di replica.

Con memoria difensiva depositata nel procedimento GU14/2385/2016, Vodafone ha articolato le medesime eccezioni e deduzioni già formulate nel precedente contenzioso. In sede di udienza di discussione del procedimento, la Società si è riportata alla memoria depositata, chiedendone l'integrale accoglimento, ha eccepito l'irricevibilità della documentazione eventualmente prodotta dall'istante con la memoria di replica e ha



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

formulato una proposta conciliativa della controversia e di altri futuri contenziosi che non è stata accettata dall'istante.

3. Motivazione della decisione

In via preliminare, si dà atto della riunione dei procedimenti di definizione promossi dall'istante nei confronti di Vodafone Italia S.p.A. per ragioni di economia procedimentale, avendo gli stessi ad oggetto la medesima controversia inerente la difformità tra la fatturazione emessa dall'operatore e le condizioni economiche pattuite tra le parti, come contestata dall'utente.

Sempre 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.

Ancora in via preliminare, deve ritenersi ammissibile la documentazione prodotta dalla parte istante unitamente alle note di replica depositate nell'ambito dei contenziosi riuniti, costituita da fatture diverse da quelle oggetto dei due reclami trasmessi all'operatore e delle istanze di conciliazione e di definizione, riguardando le stesse la medesima problematica della fatturazione da parte di Vodafone di importi che l'istante ritiene ingiustificati alla luce degli accordi contrattuali e, comunque, trattandosi di documentazione emessa dallo stesso operatore e, come tale, da esso conosciuta.

Nel merito, appare opportuno precisare che i reclami dell'istante consentono una chiara ricostruzione delle singole voci di costo contestate in relazione a ciascuna delle fatture oggetto della presente controversia. Deve considerarsi, inoltre, che per quanto sopra esposto in relazione all'oggetto delle controversie riunite e al fine di evitare l'instaurazione di ulteriori contenziosi tra le parti in relazione a ciascuna fattura emessa da Vodafone, le contestazioni dell'istante devono ritenersi estese a tutte le fatture prodotte in atti.

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 o storno, se non saldati, degli importi addebitati a titolo di costi di attivazione, di costi per *tablet*, di costi e/o canoni e/o contributi in relazione alla SIM dati n. 3423949xxx, degli importi maggiori di euro 39,80, oltre IVA, a bimestre addebitati a titolo di costi e/o canoni e/o contributi in relazione all'utenza mobile n. 3290192xxx, i costi per "Traffico Non Inclusivo", con applicazione dello sconto "Grandi Clienti" pari ad euro 50,00 a partire dalla fattura emessa dall'operatore in data 24 ottobre



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

2015 e del contributo bimestrale per i servizi di rete fissa pari ad euro 102,00, oltre IVA, a bimestre rimborsando e/o stornando gli importi maggiori di tale misura.

Meritano di essere accolte, altresì, sia pur in misura unitaria, le richieste *sub iii.*, di cui all'istanza del 9 marzo 2016, e *sub iv.*, di cui all'istanza del 14 novembre 2016, di liquidazione dell'indennizzo per la mancata risposta rispettivamente al reclamo del 11 agosto 2015 e al reclamo del 19 novembre 2015, tenuto conto che, in applicazione dell'art. 11 del *Regolamento sugli indennizzi*, deve ritenersi che il secondo reclamo è reiterativo del primo quanto alle doglianze ivi contenute. In ragione di quanto appena considerato, deve dichiararsi che Vodafone è tenuta alla corresponsione dell'indennizzo *pro die* di euro 1,00 per ogni giorno di ritardo successivo al periodo di 45 giorni indicato nella Carta del Cliente dell'operatore quale tempo massimo per la gestione dei reclami, in riferimento al primo reclamo del 11 agosto 2015 (e, dunque, dal 25 settembre 2015) sino al giorno 15 febbraio 2016 in cui ha avuto luogo il primo tentativo obbligatorio di conciliazione controversia, quale prima occasione utile di confronto tra le parti. Per il periodo complessivo di giorni 143 giorni, l'operatore dovrà corrispondere all'istante l'importo di euro 143,00 (centoquarantatre/00) al predetto titolo.

Si precisa che la nota di gestione del 17 agosto 2015 con la quale Vodafone pretende di affermare l'avvenuto riscontro del reclamo proposto da parte istante, stante la genericità e la non tracciabilità della stessa, non può ritenersi idonea a costituire risposta in forma scritta al reclamo dell'utente, come previsto dall'art. 8 della delibera n. 179/03/CSP.

Infine, per quanto concerne le spese di procedura di cui alla richiesta dell'istante *sub ii.*, appare equo liquidare in favore della parte istante, ai sensi dell'art 19, comma 6, del *Regolamento*, l'importo di euro 150,00 (centocinquanta/00), considerato che lo stesso ha presentato le istanze di conciliazione presso il CORECOM e ha presenziato innanzi all'Autorità, in entrambe le due procedure promosse, per il tramite del delegato incaricato della sua rappresentanza.

UDITA la relazione del Commissario Antonio Nicita, relatore ai sensi dell'art. 31 del *Regolamento concernente l'organizzazione e il funzionamento dell'Autorità*;

DELIBERA

Articolo 1

1. L'Autorità accoglie parzialmente le istanze del sig. Numis 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 150,00 (centocinquanta/00) per le spese di procedura e a rimborsare, con maggiorazione degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza, o a stornare, se non saldati, gli importi addebitati a titolo di costi di attivazione, di costi per i *tablet*, di costi e/o canoni e/o contributi in relazione alla SIM dati n. 3423949xxx,



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

gli importi maggiori di euro 39,80, oltre IVA, a bimestre addebitati a titolo di costi e/o canoni e/o contributi in relazione all'utenza mobile n. 3290192xxx, i costi per "Traffico Non Incluso", con applicazione dello sconto "*Grandi Clienti*" pari ad euro 50,00 a partire dalla fattura emessa in data 24 ottobre 2015 e del contributo bimestrale per i servizi di rete fissa pari ad euro 102,00, oltre IVA, a bimestre, rimborsando e/o stornando gli importi maggiori di tale misura. Vodafone, inoltre, è tenuta a corrispondere all'istante i seguenti importi, maggiorati degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza:

- i. euro 143,00 (centoquarantatre/00) a titolo di indennizzo in misura unitaria per la mancata risposta ai reclami del 11 agosto 2015 e del 19 novembre 2015 (euro 1,00 per 143 giorni dal 25 settembre 2015 al 15 febbraio 2016).

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'art 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.

Roma, 12 giugno 2017

IL PRESIDENTE
Angelo Marcello Cardani

IL COMMISSARIO RELATORE
Antonio Nicita

Per attestazione di conformità a quanto deliberato

IL SEGRETARIO GENERALE
Riccardo Capecchi