



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

DELIBERA n. 26/14/CIR

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
MANCINI / VODAFONE OMNITEL B.V.
(GU14 n. 1042/13)**

L'AUTORITÀ

NELLA riunione della Commissione per le infrastrutture e le reti del 31 marzo 2014;

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. 32/14/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*”, 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 del Sig. Mancini del 22 luglio 2013;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’istante

Il Sig. Mancini, intestatario dell’utenza telefonica mobile n. 338.5456xxx con la società Vodafone Omnitel B.V. (di seguito Vodafone Omnitel), lamenta l’applicazione



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

da parte di tale operatore di condizioni economiche diverse da quelle originariamente concordate.

In particolare, nell'istanza introduttiva del procedimento, nel corso dell'audizione, ha dichiarato quanto segue:

a. parte istante aveva aderito telefonicamente ad un'offerta commerciale proposta dall'operatore Vodafone Omnitel che prevedeva l'erogazione del servizio Adsl e voce senza limite ad un costo mensile di 25 euro;

b. però parte istante constatava, dalla ricezione delle prime fatture, la contabilizzazione di importi differenti da quelli dichiarati telefonicamente dall'operatore Vodafone nel corso della conclusione del contratto;

c. l'istante affermava anche di non aver ricevuto copia cartacea del contratto concluso per telefono;

d. da subito l'istante lamentava l'errata fatturazione dei servizi e, pertanto, sporgeva reclami telefonici al servizio clienti delle convenute società per tentare di risolvere il disservizio, senza però soluzione. Di conseguenza interrompeva il pagamento delle fatture.

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

- i. lo storno delle fatture emesse;
- ii. l'indennizzo per perdita del numero;
- iii. il risarcimento per il danno subito;
- iv. il rimborso delle spese di procedura.

2. La posizione dell'operatore

La società Vodafone Omnitel, nel corso dell'audizione, ha evidenziato l'infondatezza e la genericità delle contestazioni di parte istante in quanto il contratto concluso per telefono è valido e, come prova di quanto affermato, ha prodotto la registrazione vocale del consenso prestato dall'utente, da cui si evince la sua adesione alle condizioni contrattuali applicate nelle fatture contestate

3. Motivazione della decisione

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante non possono essere accolte come di seguito precisato.

In via preliminare, occorre evidenziare che la richiesta *sub iii)* di liquidazione del danno esula dalle competenze dell'Autorità, la quale, in sede di definizione delle controversie di cui alla delibera n. 173/07/CONS, è chiamata a verificare solo la sussistenza del fatto obiettivo dell'inadempimento, come previsto espressamente dall'articolo 19, comma 4, della citata delibera: “[l]’Autorità, con il provvedimento che definisce la controversia, ove riscontri la fondatezza dell’istanza, può condannare



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

l'operatore ad effettuare rimborsi di somme risultate non dovute o al pagamento di indennizzi nei casi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, nonché nei casi individuati dalle disposizioni normative o da delibere dell' Autorità". Pertanto, la domanda relativa al risarcimento del danno non trova accoglimento in questa sede.

In merito alla *res controversa* occorre rilevare che la società Vodafone ha prodotto copia del supporto magnetico (in atti) attestante la registrazione vocale del consenso inequivoco e consapevole del Sig. Mancini all'attivazione del servizio "Vodafone Smart Professional", contratto concluso per via telefonica in data 3 maggio 2012. In particolare, dall'ascolto della fonoregistrazione risulta l'acquisizione di un consenso informato del cliente, nel rispetto degli obblighi informativi previsti dalla normativa vigente in ordine alle condizioni economiche collegate all'attivazione del servizio, alle modalità di esercizio del diritto di ripensamento e del diritto di recesso. In particolare per quanto concerne la informazioni sulle condizioni economiche e sul contenuto dell'offerta "Vodafone Smart Professional", dall'ascolto della registrazione si evince che l'addetto dell'ufficio commerciale di Vodafone ha puntualmente informato parte istante che stava per attivare un servizio sull'utenza telefonica mobile 338.5456xxx denominato "Vodafone Smart Professional" alle condizioni di seguito descritte: per un contributo mensile di euro 105,00 si procedeva ad attivare un servizio che includeva l'attivazione di un numero fisso Vodafone con servizio Adsl senza limiti, per il servizio di telefonia chiamate gratis verso tutti i numeri fissi e mobili per 1000 minuti al mese e con applicazione oltre tale soglia di una tariffa di 18 centesimi al minuto senza scatto alla risposta, opzione per chiamate verso tre numeri Vodafone a costo zero e senza scatto alla risposta, traffico mail e mobile internet gratis fino a 500 MB al mese, l'acquisto di un telefonino Samsung Galaxy mini 2.

Pertanto, può considerarsi valido ed efficace il contratto concluso tra le parti il 3 maggio 2012, in quanto è stato provato che parte istante ha espresso per via telefonica un consenso informato all'attivazione del servizio con l'operatore Vodafone alle condizioni economiche sopra riportate, che sono differenti da quelle indicate da parte istante nell'atto introduttivo del procedimento. Ne discende, quindi, l'impossibilità di accertare a carico dell'operatore alcuna responsabilità per i fatti lamentati, suscettibili di applicazione delle disposizioni in materia di indennizzi, di cui alla delibera n. 73/11/CONS.

Dunque, premesso quanto sopra, le richieste sub i.) e ii.) relative alla liquidazione dell'indennizzo per perdita del numero e allo storno delle fatture emesse non può ritenersi accoglibile attesa la validità del contratto concluso tra le parti il 3 maggio 2012.

Infine, la richiesta sub iv) di rimborso delle spese di procedura non può essere accolta, ai sensi dell'art. 19, comma 6, del Regolamento, stante l'accertata infondatezza delle domande di parte istante.



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

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

1. L'Autorità non accoglie l'istanza del sig. Mancini nei confronti della società Vodafone Omnitel B.V. per le motivazioni espresse in premessa.

2. 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 www.agcom.it.

Napoli, 31 marzo 2014

IL PRESIDENTE
Angelo Marcello Cardani

IL COMMISSARIO RELATORE
Antonio Preto

Per attestazione di conformità a quanto deliberato
IL SEGRETARIO GENERALE
Francesco Sclafani