



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

DELIBERA n. 103/17/CONS

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
ZORZETTO / VODAFONE ITALIA S.P.A.
(GU14 n. 218/2016)**

L'AUTORITÀ

NELLA riunione del Consiglio del 27 febbraio 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. 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 del sig. Zorzetto, del 4 febbraio 2016;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’istante

L’istante, intestatario delle utenze mobili n. 3406407xxx, n. 3505123xxx e n. 3456788xxx, ha lamentato nei confronti di Vodafone Italia S.p.A. il ritardo nella



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

restituzione del credito residuo sulle predette utenze al momento della disattivazione delle relative SIM.

Più precisamente, nell'istanza introduttiva del procedimento, l'istante ha allegato le seguenti circostanze di fatto:

a. nel 2014, l'istante richiedeva a Vodafone la disattivazione delle utenze n. 3406407xxx, n. 3505123xxx e n. 3456788xxx e la restituzione del credito acquistato presente sulle stesse, trasmettendo il previsto modulo, corredato da copia del documento d'identità, a mezzo, rispettivamente, delle raccomandate n. 145374784839 del 20 ottobre 2014, n. 145818153939 del 25 agosto 2014 e n. 145818153894 del 14 agosto 2014;

b. le utenze venivano disattivate regolarmente, ma il credito residuo non veniva rimborsato da Vodafone entro i 60 giorni indicati nel modulo di richiesta né entro i 90 giorni indicati dalla Carta del cliente dell'operatore;

c. l'istante provvedeva a sollecitare il predetto rimborso del credito residuo per mezzo di reiterati reclami inoltrati, a partire dal mese di gennaio 2015 e sino al mese di luglio 2015, a mezzo del Servizio Clienti dell'operatore, tramite la raccomandata n. 136747951216 del 29 gennaio 2015, nonché tramite il sito web variazioni.vodafone.it;

d. apprendeva, dall'esame delle fatture relative alla linea fissa, che Vodafone aveva emesso la fattura n. AE13887499 del 15 ottobre 2014, recante importo negativo di euro 1.876,50, e la fattura n. AE16887695 del 13 dicembre 2014, recante l'importo negativo di euro 9.495,53, importi corrispondenti al credito residuo sulle utenze disattivate e non rimborsati;

e. in data 29 ottobre 2015, l'istante riceveva a mezzo bonifico l'importo di euro 11.372,03 da parte di Vodafone.

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

- i. la liquidazione di un indennizzo per la mancata risposta ai reclami;
- ii. la liquidazione di un indennizzo per la ritardata restituzione del credito delle utenze, pari ad euro 5,00 per ogni giorno di ritardo come previsto dalla Carta del cliente Vodafone, senza applicazione di alcun limite massimo.

L'istante ha richiesto, inoltre, di accertare quale è il periodo di tempo entro il quale Vodafone deve disattivare e restituire il credito acquistato, dal momento che nel modulo vengono indicati 60 giorni, mentre la Carta del cliente indica 90 giorni.

Con nota di replica alla memoria dell'operatore, l'istante contestava il contenuto dello scritto difensivo avversario e precisava che il tetto massimo previsto dalla Carta del cliente Vodafone per l'indennizzo dovuto per ogni giorno di ritardo rispetto al "*Tempo massimo per l'accredito al Cliente*", è in contrasto con la delibera n. 179/03/CSP e, in particolare, con il principio di proporzionalità.



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

In sede di udienza di discussione della controversia, l'istante ribadiva che le SIM interessate sono tre, che le fatture con importo pagato in ritardo sono due e che gli importi sono stati pagati in misura unitaria solo per comodità di Vodafone.

L'istante non accettava la proposta conciliativa di Vodafone.

2. La posizione dell'operatore

La Società Vodafone Italia S.p.A., con memoria difensiva, in via preliminare, eccepiva l'inammissibilità e l'improcedibilità di eventuali richieste avanzate nel formulario GU14 che non siano coincidenti con quelle formulate nell'istanza di conciliazione, nonché l'inammissibilità della richiesta di risarcimento del danno, per incompetenza dell'Autorità a riguardo.

Nel merito, la Società contestava la richiesta di indennizzo per ritardato rimborso del credito residuo, atteso che non risulta documentata la corretta ricezione della richiesta. Vodafone precisava che la Carta del cliente prevede un indennizzo massimo di euro 150,00 e che il *Regolamento sugli indennizzi* non contempla tale fattispecie, *“in quanto la ritardata gestione di un rimborso non rappresenta un disservizio sulla linea e non rientra, dunque, nella ratio di tale normativa”*.

L'operatore contestava altresì la richiesta di indennizzo per mancato riscontro al reclamo atteso che l'unico reclamo in atti risale al gennaio 2016.

Vodafone concludeva chiedendo il rigetto dell'istanza.

In sede di udienza di discussione della controversia, la Società si riportava alle memorie depositate insistendo per le conclusioni ivi indicate.

Poiché l'istante non accettava la proposta conciliativa della controversia formulata da Vodafone, la Società contestava le dichiarazioni dell'istante, evidenziando che il rimborso è stato effettuato in un'unica soluzione, e, comunque, chiedeva che gli indennizzi trovassero applicazione in misura unitaria qualora l'Autorità ravvisasse una fattispecie indennizzabile.

3. Motivazione della decisione

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

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; ed infatti, 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

Sempre in via preliminare, si rileva l'inconferenza dell'eccezione dell'operatore in ordine alla inammissibilità della richiesta di risarcimento del danno della parte istante, atteso che quest'ultima non risulta formulata.

Nel merito, occorre premettere che risulta pretestuosa la contestazione da parte di Vodafone secondo la quale la richiesta di indennizzo per il ritardato rimborso del credito residuo sulle SIM oggetto di controversia non può essere accolta poiché *“non risulta documentata la corretta ricezione della richiesta”*. Le fatture versate in atti dalla parte istante, infatti, offrono prova della circostanza che circa 60 giorni dopo la ricezione dei moduli di richiesta del rimborso (in relazione ai quali l'istante ha indicato dettagliatamente numero e date di invio e di ricezione delle relative raccomandate), Vodafone ha in effetti provveduto al computo del dovuto e alla emissione delle due fatture in questione recanti gli importi complessivamente a credito dell'utente. La ricezione da parte di Vodafone dei moduli di richiesta del rimborso, pertanto, deve ritenersi accertata.

Tenuto conto che, a fronte di due richieste di rimborso avanzate nel mese di agosto 2014 e di una richiesta inoltrata nel mese di ottobre 2014, il pagamento degli importi complessivamente dovuti è stato eseguito da parte di Vodafone solo in data 29 ottobre 2015, occorre precisare che detto rimborso avrebbe dovuto essere effettuato entro il termine di 60 giorni, come indicato nel modulo di richiesta del rimborso, e non nel maggior termine di 90 giorni indicato nella Carta del cliente Vodafone quale tempo massimo per gli accrediti al cliente, atteso che la predetta modulistica costituisce regolamentazione contrattuale di una specifica fattispecie di rimborso (*id est*, quella relativa al credito residuo sulle SIM disattivate) rispetto a quella più generale prevista dalla Carta del cliente e, pertanto, prevalente, per specialità, su quest'ultima.

In accoglimento della richiesta *sub ii.* dell'istante deve statuirsi l'obbligo di Vodafone di corrispondere all'utente l'indennizzo di euro 5,00 per ogni giorno di ritardo maturato sino all'effettivo pagamento delle somme dovute all'utente (come previsto dalla Carta del cliente dell'operatore per il mancato rispetto del *“Tempo massimo per l'accredito al Cliente”*), senza tener conto del tetto massimo ivi indicato, in applicazione di quanto previsto dal paragrafo III.5.3 delle *“Linee guida in materia di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche”* approvate con delibera n. 276/13/CONS dell'11 aprile 2013, che espressamente prevede che: *“[t]etti massimi: generalmente, nei documenti contrattuali, gli operatori – dopo aver indicato l'ammontare dell'indennizzo pro die – prevedono un tetto massimo di indennizzo liquidabile; tuttavia, siccome secondo la delibera 179/03/CSP (art. 11, c. 2) gli indennizzi devono essere “proporzionati al pregiudizio arrecato”, l'Autorità ha sinora disapplicato i tetti massimi eventualmente previsti dagli operatori. A ben vedere, infatti, l'interpretazione del meccanismo indennizzatorio seguita dall'Autorità nell'elaborare il regolamento de quo parte dal presupposto che il tetto dell'indennizzo contrattualmente previsto costituisce il limite estremo – non certo della prestazione risarcitoria, bensì – di funzionamento dell'automatismo indennitario, al di là del quale possono trovare applicazione le regole generali sul risarcimento del danno e sull'onere della prova. In altre parole, l'indennizzo contrattualmente previsto assolve una funzione riparatoria*



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

automatica, utile per una più agevole composizione di liti connotate da non particolari motivi di complessità; ed in tale ottica si giustifica, dunque, l'applicazione di eventuali tetti che troveranno applicazione solo e soltanto finché tale sistema compensativo abbia una natura "automatica", e dunque in sede di gestione del rapporto tra l'operatore ed il proprio cliente. Ne discende che una volta che la controversia esca dall'alveo prettamente negoziale (o conciliativo) e involva l'attività di pieno accertamento dei fatti da parte dell'Autorità, la misura indennitaria viene ad assumere una valenza diversa, ovvero quella di parametro per il calcolo del quantum debeatur sulla scorta del principio di proporzionalità espresso dall'articolo 11, comma 2, dell'allegato A alla delibera n. 179/03/CSP, a mente del quale gli importi degli indennizzi "devono essere univocamente determinabili e proporzionati al pregiudizio arrecato". In tal senso, dunque, va letto il disposto dell'articolo 2, comma 2, del Regolamento, volto ad evitare che l'applicazione delle disposizioni negoziali in fase di definizione della controversia - nelle ipotesi di indennizzi unitari contrattualmente stabiliti in misura superiore a quelli di cui al Regolamento - possa risolversi in un danno per l'utente in caso di previsione di un tetto massimo nel contratto, a discapito del criterio di proporzionalità tra il disagio subito ed la corrispondente misura indennizzatoria".

Tenuto conto che il disagio dell'utente non è stato integrato da un disservizio ma dal ritardo nella restituzione delle somme dovutegli (prescindendo, dunque, dal numero di SIM interessate dal rimborso), facendo ricorso al criterio di equità, come ammesso, sia pur in via residuale e al fine di riequilibrare le posizioni delle parti nel pubblico interesse, dalle citate *"Linee guida in materia di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche"* e in applicazione del principio di cui all'articolo 12, comma 1, del Regolamento sugli indennizzi secondo il quale "[n]el caso di titolarità di più utenze, salvo quanto stabilito all'articolo 11, comma 2, l'indennizzo è applicato in misura unitaria se, per la natura del disservizio subito, l'applicazione in misura proporzionale al numero di utenze risulta contraria al principio di equità", si ritiene equo operare detta liquidazione in misura unitaria con decorrenza dallo scadere dei 60 giorni dalla ricezione da parte di Vodafone della prima richiesta di rimborso del credito inoltrata dall'utente e, pertanto, dal 18 ottobre 2014.

In ragione di quanto sopra, Vodafone è tenuta alla corresponsione dell'indennizzo complessivo di euro 1.880,00 (milleottocentottanta/00), computato nella misura di euro 5,00 al giorno per il periodo di 376 giorni decorso tra il 18 ottobre 2014 al 29 ottobre 2015 (data di avvenuto pagamento indicata dall'utente e non contestata da Vodafone).

In applicazione del principio di proporzionalità dell'indennizzo al pregiudizio subito dall'utente, come sancito dall'articolo 11, comma 2, della delibera n. 179/03/CSP, la richiesta dell'istante *sub i.* di liquidazione di un indennizzo per mancata risposta ai reclami non può trovare accoglimento, in quanto oggetto dei reclami non riscontrati è proprio la mancata restituzione delle somme dovute da parte dell'operatore, già ristorato dall'indennizzo come sopra liquidato; diversamente operando, in effetti, si addiverrebbe alla ingiustificata duplicazione del rimedio indennizzatorio con riferimento al medesimo pregiudizio.



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

Infine, per quanto concerne le spese di procedura, in ragione della mancata adesione dell'operatore alla procedura di conciliazione della controversia svoltasi presso il CORECOM territorialmente competente e in ragione della partecipazione della parte istante personalmente, in audio conferenza, all'udienza di discussione della controversia tenutasi innanzi all'Autorità, 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, 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 Presidente Angelo Marcello Cardani, 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 del sig. Zorzetto 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 1.880,00 (milleottocentottanta/00), a titolo di indennizzo per il ritardato rimborso del credito residuo sulle SIM n. 3406407xxx, n. 3505123xxx e n. 3456788xxx (euro 5,00 per 376 giorni, decorrenti dal 18 ottobre 2014 al 29 ottobre 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.

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.



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

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, 27 febbraio 2017

IL PRESIDENTE

Angelo Marcello Cardani

Per attestazione di conformità a quanto deliberato

IL SEGRETARIO GENERALE

Riccardo Capecchi