



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

DELIBERA N. 118/17/CIR

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
INGENITO / VODAFONE ITALIA S.P.A.
(GU14/2420/2016)**

L'AUTORITÀ

NELLA riunione della Commissione per le infrastrutture e le reti del 13 settembre 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 *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 Indennizzi*;

VISTA l’istanza dell’utente Ingenito, del 18 novembre 2016;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’istante



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

L'istante, intestatario dell'utenza n. 0818787xxx, ha contestato nei confronti di Vodafone Italia S.p.A. (già TELETU) la fattura n. 23736273966, in quanto relativa al periodo successivo alla avvenuta migrazione dell'utenza verso altro operatore.

In ragione di ciò, la parte istante ha richiesto:

- i. lo storno/la restituzione dell'importo contestato;
- ii. la liquidazione di un indennizzo per mancata risposta al reclamo del 16 febbraio 2015, per un importo pari a euro 300,00.

In sede di udienza di discussione, l'istante ha ribadito di non aver mai ricevuto riscontro al proprio reclamo, trasmesso a mezzo posta elettronica certificata, dichiarando di non ricordare di aver ricevuto o meno la successiva fattura n. 23737310857 del 11 aprile 2015.

2. La posizione dell'operatore

La Società Vodafone Italia S.p.A., con memoria difensiva, in via preliminare, ha eccepito l'inammissibilità e l'improcedibilità di eventuali richieste avanzate nel formulario GU14 che non siano coincidenti con quelle formulate nell'istanza di conciliazione.

Nel merito, la Società ha evidenziato l'infondatezza della domanda atteso che TELETU ha correttamente addebitato i costi per i servizi fino alla data di disattivazione per migrazione verso altro OLO, avvenuta il 16 febbraio 2015; inoltre, l'operatore ha altresì depositato, oltre al dettaglio della fattura contestata, il dettaglio della fattura n. 2373731085 del 11 aprile 2015 (successiva a quella contestata), nella quale sono stati stornati i costi del servizio dal 12 febbraio al 4 marzo 2015, in accoglimento del reclamo dell'istante.

In sede di udienza di discussione, Vodafone ha richiamato il contenuto della propria memoria, precisando che la fattura successiva a quella in contestazione risulta regolarmente pagata con bollettino postale e, quindi, risulta conosciuto dall'istante il riaccredito ivi contenuto dei costi contestati.

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, deve ritenersi inammissibile, siccome generica e di mero stile, l'eccezione formulata da Vodafone circa l'inammissibilità di qualsiasi richiesta



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

dell'istante che non sia stata oggetto del preventivo obbligatorio tentativo di conciliazione.

Nel merito, deve rilevarsi che alla luce della documentazione prodotta da Vodafone e non fondatamente contestata dall'istante, la migrazione dell'utenza interessata verso altro OLO è avvenuta in data 16 febbraio 2015 e, dunque, pochi giorni dopo l'emissione della fattura oggetto di contestazione, di guisa che l'addebito nella stessa contenuto del canone relativo al periodo 5 gennaio 2015 – 4 marzo 2015 deve ritenersi legittimo *in parte qua*. Deve rilevarsi, peraltro, che il dettaglio della successiva fattura emessa dall'operatore reca uno sconto relativo all'importo non dovuto per il servizio voce per il periodo dal 12 febbraio 2015 al 4 marzo 2015 e, pertanto, quest'ultimo, già addebitato nella fattura in contestazione, risulta poi stornato parzialmente per il periodo in cui il servizio non è stato fruito in ragione dell'avvenuta migrazione dell'utenza.

In ragione di quanto accertato e tenuto conto che l'istante non ha compiutamente contestato di aver ricevuto e saldato la successiva fattura nella quale ha ricevuto lo storno dell'importo contestato, le richieste dell'istante *sub i.* e *ii.* non possono trovare accoglimento; anche in relazione alle doglianze relative al mancato riscontro del reclamo. Deve rilevarsi, infatti, che detto riscontro è stato fornito da parte del gestore per *facta concludentia* con la fattura del 11 aprile 2015 e che, peraltro, il ritardo di 9 giorni rispetto al termine di 45 giorni che la Carta del Cliente Vodafone indica quale tempo massimo per la gestione dei reclami degli utenti, in considerazione del principio di proporzionalità dell'indennizzo al pregiudizio, espresso dall'art. 11, comma 2, dell'allegato A alla delibera n. 179/03/CSP, non risulta apprezzabile ai fini del ristoro di un eventuale pregiudizio dell'istante, atteso che il positivo riscontro è avvenuto con la fattura immediatamente successiva a quella contestata.

In ragione del rigetto delle richieste della parte istante, per quanto concerne le spese di procedura, appare equo disporre la compensazione delle stesse tra le parti.

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

DELIBERA

Articolo 1

1. L'Autorità rigetta l'istanza del sig. Ingenito nei confronti della società Vodafone Italia S.p.A. per le motivazioni di cui in premessa.

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.



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

Roma, 13 settembre 2017

IL PRESIDENTE
Angelo Marcello Cardani

IL COMMISSARIO RELATORE
Antonio Nicita

Per attestazione di conformità a quanto deliberato

IL SEGRETARIO GENERALE
Riccardo Capecchi