



# *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

**DELIBERA n. 169/16/CIR**

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA  
MUSTO / VODAFONE ITALIA S.P.A.  
(GU14 n. 1280/2015)**

**L'AUTORITÀ**

NELLA riunione della Commissione per le infrastrutture e le reti del 19 settembre 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. 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 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 denominato *Regolamento sugli indennizzi*;

VISTA l’istanza del sig. Musto, del 2 settembre 2015;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

## **1. La posizione dell’istante**

L’istante, reale utilizzatore della SIM ricaricabile n. 3930192xxx, ha lamentato la illegittimità della disattivazione da parte di Vodafone Italia S.p.A. dell’offerta “*Telefono a Rate Ricaricabile GALAXY S5*” attiva sulla predetta SIM.



## *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

Più precisamente, nell'istanza di definizione e nel corso del procedimento, l'istante ha allegato le seguenti circostanze di fatto:

a) in seguito alla disattivazione non richiesta dell'offerta "*Telefono a Rate Ricaricabile GALAXY S5*" attiva sulla propria SIM n. 3930192xxx, riceveva l'addebito di euro 240,00 a titolo di recesso anticipato e di euro 245,90 in relazione alle rate residue del telefono;

b) precisava di aver rispettato le condizioni contrattuali previste dall'offerta in questione e, precisamente, di non aver fatto richiesta di passaggio verso altro operatore relativamente alla SIM associata al terminale, di non aver disattivato il servizio "*ricarica automatica*" e di non aver cambiato la carta di credito associata alla SIM;

c) in seguito alla segnalazione effettuata al Servizio Clienti dell'operatore, apprendeva che la causa della disattivazione dell'offerta "*Telefono a Rate Ricaricabile GALAXY S5*" era il suo ripetuto rifiuto di accettare la ricarica automatica mensile di euro 10,00, ma osservava che detto rifiuto non costituiva disattivazione del servizio di ricarica automatica, prevista dalle condizioni contrattuali quale presupposto per la richiesta di pagamento delle rate residue del telefono in un'unica soluzione;

d) in data 22 maggio 2015, inoltrava reclamo all'operatore senza, tuttavia, ricevere alcun riscontro.

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

- i) la liquidazione di un indennizzo per la disattivazione non richiesta del servizio;
- ii) la liquidazione un indennizzo per la mancata risposta al reclamo;
- iii) il rimborso delle spese di procedura.

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

La società Vodafone Italia S.p.A., in sede di memoria, ha eccepito, *in primis*, l'inammissibilità di eventuali richieste avanzate nel formulario GU14 che non siano coincidenti con quelle formulate nell'istanza di conciliazione.

L'operatore ha eccepito, inoltre, il difetto di legittimazione attiva dell'istante, atteso che l'intestataria della SIM e dell'offerta "*Telefono a Rate*" risulta essere altra utente.

Nel merito, Vodafone ha evidenziato l'estrema genericità della richiesta avanzata dall'istante, non avvalorata da una chiara ricostruzione dei fatti né supportata da alcuna valida documentazione.

L'operatore ha precisato, altresì, che l'oggetto della controversia verte sulla disattivazione dell'offerta "*Telefono a Rate*" che ha comportato l'applicazione dei costi per recesso anticipato (per euro 240,00) e delle rate residue del terminale *Samsung Galaxy S5* (per euro 245,90). Tale disattivazione è avvenuta in concomitanza della disattivazione di alcune SIM intestate alla titolare dell'utenza oggetto di controversia ed i relativi costi sono stati addebitati nella fattura n. AF06676206 del 14 maggio 2015, rimasta insoluta.



## *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

Vodafone ha poi evidenziato come, in ogni caso, la parte istante abbia dichiarato di non aver proceduto ad effettuare ricariche automatiche della SIM in uso rifiutandole ed ha rammentato che la SIM ha una durata commerciale di 12 mesi dall'effettuazione dell'ultima ricarica; durando l'offerta "Telefono a Rate" più di 12 mesi ed essendo associata alla vita di una SIM, ad avviso dell'operatore, è pacifico che in caso di disattivazione della SIM l'istante decade dalla rateizzazione del terminale e si veda addebitare le rate residue in un'unica soluzione.

In ogni caso, la società ha precisato che la SIM n. 3930192xxx è sempre rimasta attiva e che, una volta ricevuta la segnalazione dell'istante, Vodafone ha provveduto a normalizzare la situazione emettendo due note di credito, n. ZZ05057392 del 15 giugno 2015 per euro 485,90 e n. ZZ0506447 per euro 54,10.

In ragione di tali circostanze, pertanto, la difesa di Vodafone ha precisato che nessun indennizzo per disattivazione può essere riconosciuto all'istante, riguardando la problematica oggetto della controversia esclusivamente la fatturazione.

Vodafone ha contestato, infine, la richiesta di indennizzo per mancata risposta al reclamo atteso che nessun valido reclamo risulta allegato in atti; inoltre, il reclamo allegato, sebbene non soddisfi i requisiti stabiliti dalla carta dei servizi Vodafone, è stato gestito dall'operatore.

### **3. Motivazione della decisione**

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 indicare le richieste contestate, 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, dette eccezioni risultano meramente dilatorie dei tempi di conclusione del procedimento e non meritano alcun accertamento d'ufficio.

Sempre in via preliminare, merita accoglimento l'eccezione di Vodafone in ordine al difetto di legittimazione attiva dell'istante, in quanto persona diversa dall'intestataria della SIM e dell'offerta "Telefono a Rate" oggetto di controversia.

Deve precisarsi, infatti, che il corredo documentale in atti ha consentito di accertare che la doglianza dell'utente non concerne la SIM n. 3930192xxx di cui è reale utilizzatore, bensì un terminale associato ad altra SIM (n. 3450910xxx) intestata ad altro utente e della quale l'istante non ha mai dedotto l'utilizzo.

L'operatore, per mezzo delle schermate contabili ed anagrafiche, nonché della fattura n. AF06676206 del 14 maggio 2015 depositate in atti, ha provato, infatti, che: a) altro utente è intestatario sia dell'utenza di cui l'istante è reale utilizzatore sia della SIM



## *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

n. 3450910xxx alla quale era associata l'offerta "Telefono a Rate" della quale si controverte; b) che il telefono *Samsung Galaxy S5*, avente codice IMEI 354886062351089 oggetto della predetta offerta, è stato disattivato in ragione del recesso anticipato esercitato dall'utente titolare della SIM n. 3450910xxx.

Nessuna doglianza relativa alla disattivazione dell'offerta "Telefono a Rate" di cui trattasi può dunque essere fatta valere dall'istante; *ad colorandum*, si precisa che tenuto conto, da un lato, dell'avvenuto storno degli importi addebitati da Vodafone a titolo di rate residue del terminale e dei costi di recesso anticipato e, dall'altro, dell'insussistenza di disagi da ristorare, la doglianza *de qua*, quand'anche fosse stata proposta dal soggetto intestatario dell'utenza ad essa associata, si sarebbe rivelata infondata quanto alle azionate pretese di indennizzo.

In considerazione del rigetto dell'istanza, si ritiene equo compensare tra le parti le spese della procedura, ai sensi dell'articolo 19, comma 6, del *Regolamento*.

UDITA la relazione del Commissario Antonio Preto, 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. Musto 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.

Roma, 19 settembre 2016

**IL PRESIDENTE**  
Angelo Marcello Cardani

**IL COMMISSARIO RELATORE**  
Antonio Preto

Per attestazione di conformità a quanto deliberato  
**IL SEGRETARIO GENERALE**  
Riccardo Capecchi



*Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*