



# *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

**DELIBERA n. 171/16/CIR**

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA  
ORECCHIO / VODAFONE ITALIA S.P.A.  
(GU14 n. 1421/2015)**

**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 della sig.ra Orecchio, del 24 settembre 2015;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

## **1. La posizione dell’istante**

L’istante ha lamentato l’attivazione non richiesta della SIM n. 3487883xxx da parte della società Vodafone Italia S.p.A..



## *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

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

- a) in data 8 maggio 2015, Vodafone inviava all'istante a mezzo posta ordinaria un'offerta destinata all'utenza n. 3487883xxx, presuntivamente intestata all'istante,
- b) l'istante disconosceva espressamente l'utenza n. 3487883xxx poiché non ha mai sottoscritto alcun contratto né richiesto l'attivazione della suddetta utenza.

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

- (i) la copia del contratto;
- (ii) copia delle eventuali ricariche;
- (iii) la liquidazione dell'indennizzo per l'attivazione di servizi non richiesti di cui all'art. 8 del "*Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori*" di cui alla delibera n. 73/11/CONS;
- (iv) la liquidazione dell'indennizzo per mancata gestione del reclamo di cui all'articolo 11 del "*Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori*" di cui alla delibera n. 73/11/CONS;
- (v) il risarcimento dei danni.

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

La società Vodafone Italia S.p.A., in sede di udienza di discussione della controversia, in via preliminare, ha eccepito la inammissibilità di qualsiasi richiesta che non sia stata già oggetto del preventivo tentativo di conciliazione. L'operatore, inoltre, ha dichiarato che sulla SIM oggetto di contestazione non sono state effettuate ricariche e che risulta un addebito totale di euro 4,50. Vodafone ha precisato, altresì, che a seguito del reclamo, l'istante è stato invitato a sporgere denuncia presso le competenti Autorità, per consentire a Vodafone di svolgere le opportune verifiche. L'operatore, inoltre, ha dichiarato che non è stata rinvenuta nei sistemi copia del MIR (modulo identificativo ricaricabile) e che, per quanto disposto dalla normativa sulla *privacy*, non si possono esibire i tabulati del traffico. La società ha evidenziato, infine, che molti dei profili in questione, non sono di competenza dell'Autorità, confermando la regolarità del proprio operato ed insistendo per il rigetto dell'istanza.

Ferme le difese svolte, Vodafone Italia S.p.A., in ottica conciliativa, ha formulato proposta transattiva della controversia che l'istante non accettava.

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

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



## *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

Risulta pacifico che l'operatore non ha dimostrato la volontà dell'istante di attivare la SIM in contestazione. Nessun ulteriore ordine di esibizione della documentazione contrattuale risulta, pertanto, necessario a confermare che si è realizzata un'attivazione non richiesta della SIM *de qua*, come oggetto di doglianza da parte dell'istante. Anche in ragione della dichiarata impossibilità di Vodafone di esibire il modulo identificativo ricaricabile, le richieste della parte istante *sub i)* e *ii)* risultano superate dalla non contestazione dei fatti di causa da parte dell'operatore.

In ragione di quanto sopra, deve accogliersi la richiesta dell'istante *sub iii)*, di liquidazione dell'indennizzo per attivazione di servizi non richiesti di cui all'articolo 8, comma 1 del *Regolamento indennizzi*, che Vodafone dovrà corrispondere all'istante nella misura da computarsi moltiplicando l'importo di euro 5,00 *pro die* per un totale di 129 giorni decorrenti dal 18 maggio 2015, data della segnalazione dell'istante inoltrata all'operatore, al 24 settembre 2015, data di presentazione dell'istanza di definizione della controversia presso l'Autorità. Al predetto titolo, dunque, Vodafone Italia è tenuta a corrispondere all'utente l'importo complessivo di euro 645,00 (seicentoquarantacinque/00).

Merita accoglimento altresì la richiesta *sub iv)*, di liquidazione dell'indennizzo per mancata o ritardata risposta al reclamo, di cui all'articolo 11 del *Regolamento indennizzi*, tenuto conto che è rimasto privo di riscontro il reclamo inoltrato all'operatore a mezzo fax in data 18 maggio 2015; tale indennizzo, pertanto, deve computarsi moltiplicando l'importo di euro 1,00 *pro die* per ogni giorno di ritardo, come previsto dal citato articolo 11, a decorrere dal 3 luglio 2015, giorno successivo al periodo di 45 giorni indicato dall'operatore nella propria Carta dei Servizi quale termine necessario per la gestione del reclamo, fino alla data del 10 settembre 2015, data dell'udienza di conciliazione innanzi al CORECOM territorialmente competente, prima occasione di incontro tra le parti. Al predetto titolo, dunque, Vodafone è tenuta a corrispondere all'utente l'importo complessivo di euro 69,00 (sessantanove/00).

In relazione, infine, alla richiesta dell'istante *sub v)*, di risarcimento dei danni, la stessa non può essere accolta tenuto conto che la liquidazione del danno esula dalle competenze dell'Autorità, ai sensi dell'articolo 19 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 accoglie parzialmente l'istanza sig.ra Orecchio nei confronti della società Vodafone Italia S.p.A. per le motivazioni di cui in premessa.



## *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

2. La società Vodafone Italia S.p.A. è tenuta a pagare in favore dell'istante, i seguenti importi, maggiorati degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza:

- i. la somma di euro 645,00 (seicentoquarantacinque/00), a titolo di indennizzo per l'attivazione di servizi non richiesti (euro 5,00 *pro die* per ciascun servizio non richiesto, per 129 giorni complessivi decorrenti dal 18 maggio 2015 al 24 settembre 2015).
- ii. la somma di euro 69,00 (sessantanove/00), a titolo di indennizzo per mancata risposta al reclamo (euro 1,00 *pro die* per 69 giorni complessivi decorrenti dal 3 luglio 2015 al 10 settembre 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.

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