



## *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

### **DELIBERA N. 26/19/CIR**

### **DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA D'AGOSTINO /VODAFONE ITALIA S.P.A. (GU14/995/18)**

### **L'AUTORITÀ**

NELLA riunione della Commissione per le infrastrutture e le reti del 22 febbraio 2019;

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. 405/17/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 sugli indennizzi*”), come modificato da ultimo dalla delibera n. 347/18/CONS;

VISTA la delibera n. 203/18/CONS, del 24 aprile 2018, recante “*Approvazione del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche*”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 296/18/CONS;



## *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

VISTA la delibera n. 347/18/CONS, del 18 luglio 2018, recante “*Modifica del Regolamento in materia di indennizzi applicabili alla definizione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche di cui all’Allegato A alla delibera n. 73/11/CONS*”, e in particolare l’articolo 2, comma 2;

VISTA l’istanza di D’Agostino, del 13 giugno 2018;

CONSIDERATO che, nel caso di specie, trova applicazione *ratione temporis* il *Regolamento sugli indennizzi* vigente al momento della presentazione dell’istanza, e dunque nella versione precedente alle modifiche introdotte con la delibera n. 347/18/CONS;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

### **1. La posizione dell’istante**

L’istante, titolare di una utenza mobile con Vodafone e identificato dal codice cliente 1.16994267, ha lamentato una modifica unilaterale del piano tariffario che ha determinato una illegittima decurtazione dal credito disponibile per l’utente pari a euro 0,49 settimanali.

Nell’istanza introduttiva del procedimento, nelle memorie depositate e in sede di udienza di discussione, l’istante ha dichiarato:

a) di non aver ricevuto opportuna comunicazione della variazione del profilo tariffario e di aver sin da subito, ovvero dall’inizio del mese di aprile 2017, provveduto a segnalare la problematica al servizio clienti, stante l’interruzione dei servizi, voce e dati, che si è verificata a causa del credito insufficiente sulla propria SIM a seguito degli addebiti effettuati dal gestore;

b) di aver rappresentato, in data 29 agosto 2017 tramite pec, le proprie doglianze in merito all’aumento del profilo tariffario per importi pari a euro 0,49 su base settimanale. Tuttavia, riceveva da parte dell’operatore chiarimenti ritenuti non esaustivi in relazione al credito residuo disponibile sulla propria SIM.

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

*i.* la corresponsione di indennizzi *ex artt.* 11, 4 e 8 dell’allegato A alla delibera n. 73/CONS/2011;

*ii.* la ripetizione di somme versate obbligatoriamente per un servizio mai richiesto e storno delle eventuali richieste;

*iii.* le spese di procedura con riserva di richiesta, in sede giudiziale, di risarcimento per danno emergente e lucro cessante.



## *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

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

In via preliminare, Vodafone ha eccepito l'improcedibilità di eventuali richieste avanzate nel formulario GU14 non coincidenti con quelle formulate nell'istanza di conciliazione e, più in generale, l'inammissibilità dell'istanza in quanto formulata in modo così generico da non fornire neppure gli elementi minimi indispensabili per l'esercizio del diritto di difesa dell'operatore.

Nel merito della controversia, Vodafone sottolinea la mancanza di un corredo probatorio minimo a supporto di quanto rappresentato dall'istante eccependo quindi la totale infondatezza, in fatto e in diritto, delle pretese della parte ricorrente.

In primo luogo, la Società ha specificato che la modifica delle condizioni economiche del piano base della SIM mobile, con la previsione di un aumento del costo di euro 0,49 a settimana, è stata comunicata tramite SMS informativo in data 20 marzo 2017 e che la stessa rappresenta unicamente una modifica tariffaria e non l'attivazione di un servizio non richiesto, come lamentato dall'istante in sede di istanza di definizione.

Tale modifica, inoltre, è stata operata riconoscendo la possibilità per l'utente di cambiare gratuitamente il proprio piano base in Vodafone 25 (per evitare l'aumento tariffario) ovvero di recedere dal contratto senza oneri.

Vodafone ha, altresì, precisato di aver operato nel rispetto di quanto statuito dall'articolo 70, comma 4, del decreto legislativo n. 259/2003 (*Codice delle Comunicazioni Elettroniche*) il quale riconosce al gestore uno *ius variandi* consentendo "modifiche delle condizioni contrattuali per via unilaterale, senza particolari limitazioni, né con riferimento alle sole condizioni economiche del servizio", purchè il consumatore riceva informazioni complete con congruo preavviso - non inferiore a 30 giorni - e possa recedere dal contratto senza penali.

La Società ha dichiarato di aver informato il proprio cliente via SMS e ha sottolineato che l'informativa sul cambio del costo per il piano base è stata pubblicata anche sul sito *internet* Vodafone, alla pagina <http://www.vodafone.it/portal/Privati/Per-il-Consumatore/Home/vodafoneinforma>, con il seguente testo: "[a] partire da 30 giorni dalla ricezione dell'SMS per alcuni clienti ricaricabile cambiano le condizioni economiche del piano base della SIM, che avrà un costo di 49 cent alla settimana in più. Restano invariate tutte le altre condizioni economiche. Minuti, SMS e dati inclusi nell'offerta e in eventuali promozioni attive non cambiano. Tutti i clienti interessati da questa modifica, potranno chiedere di parlare gratis con tutti i numeri e navigare gratis fino a 2 Giga ogni domenica chiamando il 42828. Tutti i clienti interessati riceveranno un SMS informativo e potranno cambiare il piano della propria SIM chiamando il 42593 o recedere dai servizi Vodafone o passare ad altro operatore senza penali entro 30 giorni dalla ricezione dell'SMS. Il diritto di recesso potrà essere esercitato gratuitamente su [variazioni.vodafone.it](http://variazioni.vodafone.it) oppure inviando una raccomandata A/R a Servizio Clienti Vodafone, casella postale 190 – 10015 Ivrea (TO). Ti ricordiamo che in caso di recesso, per non perdere il numero, dovrai anche passare ad altro operatore".



## *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

La Società ha, inoltre, rimarcato la propria buona fede e correttezza in ossequio ai principi di cui agli articoli 1175 e 1376 c.c., avendo comunicato la rimodulazione tariffaria in questione con l'anticipo previsto rispetto alla sua entrata in vigore e avendo assicurato a tutti i propri clienti la possibilità di recesso dal contratto senza costi.

Infine, Vodafone ha dichiarato di non aver ricevuto dall'istante segnalazioni in merito alle problematiche lamentate e che lo stesso utente ha effettuato il passaggio al piano base *Vodafone 25* soltanto in data 17 agosto 2017, pur essendo stato tempestivamente informato circa l'entrata in vigore della nuova tariffa a partire da marzo 2017.

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

Preliminarmente, l'eccezione dell'operatore relativa alla inammissibilità dell'istanza, in quanto non conforme a quella formulata in sede di conciliazione risulta infondata in mancanza di allegazione probatoria a sostegno di quanto asserito. La parte che eccepisce l'inammissibilità delle richieste avverse ha, infatti, l'onere di indicare le richieste contestate affinché eventuali profili di inammissibilità o improcedibilità possano essere oggetto di valutazione da parte dell'Autorità; al contrario, dette eccezioni risultano meramente dilatorie dei tempi di conclusione del procedimento e non meritano accertamento d'ufficio.

Passando al merito della controversia, all'esito delle risultanze istruttorie si ritiene che le richieste dell'istante, non possono essere accolte, come di seguito precisato.

Innanzitutto, le richieste di indennizzo di cui al punto i. meritano alcune precisazioni. Per quanto riguarda l'indennizzo *ex* articolo 8 del *Regolamento sugli indennizzi*, erogabile quando venga accertata l'attivazione di un servizio oppure di un profilo tariffario non richiesto, non trova corrispondenza nella fattispecie oggetto della presente controversia: dalle risultanze istruttorie, infatti, emerge che l'aumento dei costi pari a euro 0,49 su base settimanale è relativo ad una variazione del profilo tariffario già applicato all'istante. Ciò chiarito, occorre altresì evidenziare che la Società ha depositato agli atti le schermate dalle quali si evince che il messaggio informativo inerente alle modifiche contrattuali è stato inviato all'utente in data 20 marzo 2017, compatibilmente con le tempistiche del preavviso e dell'entrata in vigore delle modifiche in parola. Ciò stante, l'operato di Vodafone appare in linea con la vigente normativa che, nelle ipotesi di variazione unilaterale delle condizioni contrattuali, pone a carico degli operatori precisi obblighi informativi. I suddetti obblighi, prescritti dall'articolo 70, comma 4, del *Codice delle comunicazioni elettroniche*, sono richiamati anche nell'articolo 5 della delibera AGCOM n. 179/03/CSP, in cui si riconosce agli abbonati il diritto di ricevere, con adeguato preavviso non inferiore a 30 giorni, la notifica delle variazioni contrattuali disposte dall'operatore, unitamente all'informativa circa il diritto degli utenti stessi di recedere dal contratto, senza penali, qualora non accettino le nuove condizioni. Si evidenzia, infine, che anche le *Condizioni generali di contratto* per il servizio mobile prepagato di Vodafone, sottoscritte dall'istante con l'attivazione dei servizi, contemplano



## *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

espressamente, all'articolo 15, la facoltà per l'operatore di modificare le condizioni purchè siano rispettati gli obblighi informativi a tutela del cliente.

D'altra parte, come sopra accennato, ulteriore riscontro della corretta tempistica di preavviso e di modifica delle condizioni contrattuali si ha considerando lo storico delle ricariche effettuate dall'utente sulla propria SIM, depositato agli atti dalla Società; la modifica tariffaria entra in vigore, infatti, a partire dal 21 aprile 2017, stante il primo addebito di euro 0,49 contestato, decorsi pertanto i 30 giorni di preavviso minimo al quale è tenuto l'operatore atteso che il messaggio informativo è stato inviato il 20 marzo 2017. Tale ricostruzione trova ulteriore riscontro nelle stesse dichiarazioni fatte dal ricorrente nella memoria introduttiva del procedimento, laddove dichiara di aver presentato le prime segnalazioni al servizio clienti a partire da inizio aprile 2017 e quindi ancora prima dell'effettiva entrata in vigore della modifica contrattuale, denotando tale circostanza la consapevolezza che il cliente aveva acquisito in merito alle prossime modifiche del profilo tariffario attivo.

In merito poi alla richiesta *sub i.* di riconoscimento dell'indennizzo previsto dall'articolo 4 del *Regolamento sugli indennizzi* nei casi di sospensione o cessazione del servizio, si osserva che non è intervenuta alcuna sospensione amministrativa del servizio in quanto la mancata fruizione dell'offerta per mancanza di credito sufficiente a rinnovarla non configura – nel caso in esame – una causa di sospensione illegittima. D'altra parte, le stesse Condizioni generali di contratto per il servizio mobile prepagato, all'articolo 3, prevedono che: “[i]n caso di insufficienza dell'unità di credito telefonico, il servizio sarà parzialmente sospeso”.

Ancora in relazione alle richieste di cui al punto i., nello specifico la richiesta di indennizzo per mancata risposta ai reclami ai sensi dell'articolo 11 del *Regolamento sugli indennizzi*, si precisa che l'utente ha presentato un reclamo in data 29 agosto 2017, tramite PEC, contestando la decurtazione di euro 0,49 settimanali in quanto illecita. Ciò posto, si rammenta che gli articoli 8, comma 4, e 11, comma 2, della delibera AGCOM n. 179/03/CSP, prevedono che la risposta al reclamo debba essere adeguatamente motivata e fornita entro il termine indicato nel contratto (45 giorni ai sensi della Carta Servizi di Vodafone) e comunque entro un termine non superiore a 45 giorni dal ricevimento della richiesta; la stessa risposta, nei casi di rigetto, deve assumere la forma scritta con l'evidente scopo di dare all'utente un riscontro chiaro ed esaustivo, idoneo quindi a riequilibrare le posizioni delle parti in un dialogo che, tipicamente, non nasce paritario a causa della qualità dell'operatore strutturalmente e numericamente superiore, organizzato e diversificato rispetto al singolo utente. Nel caso di specie, Vodafone ha fornito puntuale riscontro all'utente in data 12 settembre 2017, rendendolo edotto circa le ragioni del “disservizio” lamentato e lo ha fatto entro i 45 giorni di tempo contrattualmente previsti, ribadendo altresì la facoltà per l'utente di recedere gratuitamente dal contratto.

Tutto ciò premesso, le richieste *sub i.* non possono essere accolte e le medesime motivazioni a tal fine sopra esposte hanno carattere assorbente anche in relazione alla richiesta di rimborso degli addebiti effettuati dall'operatore sulla SIM mobile in seguito all'entrata in vigore dell'aumento tariffario, di cui al punto ii.



## *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

Infine, tenuto conto dell'integrale rigetto delle richieste avanzate da parte istante, si dispone la compensazione tra le parti delle spese per la presente procedura e, pertanto, la richiesta di cui al punto iii. non può essere accolta. Atteso, infine, che il risarcimento del danno esula dalle competenze dell'Autorità, la quale, in sede di definizione delle controversie, è chiamata a verificare solo la sussistenza del fatto obiettivo dell'inadempimento, come previsto espressamente dall'articolo 19, comma 4, del *Regolamento*, è tacito che la relativa domanda possa esser fatta valere dal ricorrente in sede di tutela giurisdizionale.

UDITA la relazione del Commissario Mario Morcellini, 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 signor D'Agostino nei confronti della società Vodafone 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, 22 febbraio 2019

**IL PRESIDENTE**  
Angelo Marcello Cardani

**IL COMMISSARIO RELATORE**  
Mario Morcellini

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