



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

DELIBERA n. 337/16/CONS

**AVVIO DI UN PROCEDIMENTO FINALIZZATO ALL'ADOZIONE DI
PROVVEDIMENTI AI SENSI DELL'ARTICOLO 2, COMMA 20, LETTERA D),
DELLA LEGGE 14 NOVEMBRE 1995 n. 481 NEI CONFRONTI
DELL'OPERATORE VODAFONE ITALIA S.P.A.**

L'AUTORITA'

NELLA riunione di Consiglio del 13 luglio 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”* di seguito: legge n. 481/95;

VISTO, in particolare, l'articolo 2, comma 20, lett. d), della legge n. 481/95 che prevede che per lo svolgimento delle proprie funzioni l'Autorità *“ordina al soggetto esercente il servizio la cessazione di comportamenti lesivi dei diritti degli utenti, imponendo, ai sensi del comma 12 lettera g), l'obbligo di corrispondere un indennizzo”*;

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”* di seguito: legge n. 249/97;

VISTO, in particolare, l'articolo 1, comma 6, lett. c), n. 14, della legge n. 249/97 secondo cui *“il Consiglio esercita tutte le altre funzioni e poteri previsti nella legge 14 novembre 1995, n. 481, nonché tutte le altre funzioni dell'Autorità non espressamente attribuite alla commissione per le infrastrutture e le reti e alla commissione per i servizi e i prodotti”*;

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 *“Adozione del nuovo Regolamento concernente l'organizzazione e il funzionamento dell'Autorità”*, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 88/16/CONS;

VISTA la delibera n. 179/03/CSP, del 24 luglio 2003 recante *“Approvazione della direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni ai sensi*



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

dell'articolo 1, comma 6, lettera b) numero 2, della legge 31 luglio 1997, n. 249"
come modificata, da ultimo, dalla delibera 73/11/CONS;

VISTI, in particolare, gli articoli 4 ed 11 dell'Allegato A alla delibera 179/03/CSP, che dispongono rispettivamente che *“la diffusione di qualsiasi informazione, in particolare di quelle relative alle condizioni tecniche ed economiche dei servizi anche in relazione alle modificazioni delle condizioni applicate al servizio sottoscritto, avviene secondo criteri uniformi di trasparenza, chiarezza e tempestività, osservando in particolare i principi di buona fede e di lealtà, valutati alla stregua delle esigenze delle categorie di consumatori più deboli”* e che *“gli organismi di telecomunicazioni rimborsano all'utente le somme erroneamente addebitate. Se gli errati addebiti riguardano una pluralità di utenti, gli operatori effettuano automaticamente il rimborso nei confronti dei propri clienti informandone contestualmente l'Autorità, che può stabilire modalità di restituzione generalizzata nel caso di eventuali somme residue”*;

RILEVATO che, nel corso delle attività di vigilanza svolte dalla Direzione Tutela dei Consumatori, dalla consultazione del sito web di Vodafone Italia S.p.A., alla pagina dedicata alla segreteria telefonica (per clienti privati), è emerso che *“per disattivare qualsiasi tipologia di segreteria telefonica componi il codice ##002# e premi il tasto chiamata. Componendo la stringa ##002# per disattivare la segreteria telefonica, inibisci solamente la possibilità per il chiamante di lasciare un messaggio sulla tua segreteria e non l'accesso alla segreteria stessa tramite 42020 (nel caso di iPhone tasto dedicato). Se dopo aver disattivato tramite stringa ##002# chiami il 42020 o clicchi sull'icona della segreteria sul tuo iPhone, ti verranno addebitati 99 cent a chiamata”*;

CONSIDERATO che la condotta di Vodafone Italia S.p.A., consistente nell'addebitare un costo per un servizio non erogato - in quanto disattivato dall'utente - risulta in palese contrasto con i principi di cui all'articolo 4 dell'Allegato A alla delibera n. 179/03/CSP ed, in particolare, con quelli di buona fede e lealtà, cui l'operatore è invece tenuto ad improntare i propri comportamenti sia nella fase della presentazione delle offerte che nel corso del rapporto contrattuale;

CONSIDERATO altresì, anche alla luce dei principi civilistici, che la mancata somministrazione del servizio rende indebita ogni richiesta di pagamento venendo meno il rapporto sinallagmatico tra le parti e che pertanto l'operatore, introitando un corrispettivo per una prestazione non resa, beneficia di un arricchimento senza giusta causa in danno degli utenti;

RITENUTO necessario, sulla base delle suesposte premesse, intervenire al fine di porre termine al comportamento pregiudizievole tenuto dalla società Vodafone Italia S.p.A. nei confronti dei propri clienti;



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

RITENUTO pertanto che sussistano i presupposti per l'avvio di un procedimento finalizzato all'adozione di provvedimenti, ai sensi dell'articolo 2, comma 20, *lett. d*), della legge n. 481/95, anche in combinato disposto con l'articolo 11, comma 1, dell'Allegato A alla delibera n. 179/03/CSP, nei confronti della società Vodafone Italia S.p.A.;

UDITA la relazione del Commissario Francesco Posteraro, relatore ai sensi dell'articolo 31 del *Regolamento concernente l'organizzazione ed il funzionamento dell'Autorità*;

DELIBERA

Articolo 1

Avvio del procedimento

1. E' avviato un procedimento finalizzato all'adozione di provvedimenti, ai sensi dell'articolo 2, comma 20, *lett. d*), della legge n. 481/95, anche in combinato disposto con l'articolo 11, comma 1, dell'Allegato A alla delibera n. 179/03/CSP, nei confronti della società Vodafone Italia con sede legale in Via Jervis 13 - 10015 Ivrea (Torino).

2. La responsabilità del procedimento è affidata alla dottoressa Paola Bosco, funzionario della Direzione Tutela dei Consumatori, alla quale è dato mandato di svolgere le relative attività istruttorie.

Articolo 2

Condizioni e termini del procedimento

1. Il termine di conclusione del procedimento è di novanta giorni decorrenti dalla data di notifica alla parte della presente delibera.

2. La parte ha facoltà di presentare memorie e documenti entro 10 giorni dalla notifica della presente delibera.

3. Gli atti del procedimento possono essere visionati presso la Direzione Tutela dei Consumatori, Ufficio garanzie e tutele.

4. Entro il termine di dieci giorni dalla pubblicazione della presente delibera sul sito *web* dell'Autorità, i soggetti portatori di interessi ai sensi dell'articolo 9 della legge 7 agosto 1990, n. 241, possono esercitare i diritti riconosciuti dall'articolo 10 della medesima legge.

La presente delibera è notificata all'operatore interessato e pubblicata sul sito *web* dell'Autorità.



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

Il presente provvedimento può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio entro 60 giorni dalla pubblicazione dello stesso.

Napoli, 13 luglio 2016

IL PRESIDENTE
Angelo Marcello Cardani

IL COMMISSARIO RELATORE
Francesco Posteraro

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