



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

DELIBERA N. 4/19/CIR

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA DI STRAVOLA / VODAFONE ITALIA S.P.A. (GU14/993/18)

L'AUTORITÀ

NELLA riunione della Commissione per le infrastrutture e le reti del 10 gennaio 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 del sig. Di Stravola del 2 maggio 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 identificata dal codice cliente n. 1.38269879, ha lamentato problematiche in relazione alle tempistiche di addebito su carta di credito dei costi dell’offerta “*Special 1000 4G*” e di rinnovo della medesima offerta, tali da impedire la continuità di fruizione dei servizi.

Nell’istanza introduttiva del procedimento, l’istante ha dichiarato quanto segue:

- in data 23 giugno 2017 l’utente attivava l’utenza mobile (n. 3481147xxx) con opzione “*Special 1000 4G*” al costo mensile di euro 10,00, con addebito della ricarica su carta di credito;
- a partire dal 2 luglio 2017 Vodafone addebitava regolarmente la ricarica mensile, ma non provvedeva contestualmente al rinnovo dell’offerta, disposto il 20 di ogni mese;
- nel mese di febbraio 2018 l’istante provvedeva a segnalare al servizio clienti che il sopra descritto disallineamento temporale comportava, di fatto, problemi in ordine alla fruizione dei servizi nel periodo intercorrente tra l’addebito della ricarica e il rinnovo dell’offerta; infatti, l’istante era obbligato a integrare il credito disponibile con ulteriori ricariche di euro 5,00 necessarie per poter utilizzare il traffico telefonico incluso nell’offerta;
- in data 2 febbraio 2018, l’utente veniva a conoscenza del fatto che la Società aveva impostato la ricarica “a tempo” e non “a soglia” al momento dell’attivazione dell’utenza;



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

- nonostante le svariate segnalazioni, Vodafone non forniva riscontro positivo all'istante.

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

- la risoluzione definitiva delle problematiche;
- il pagamento dell'indennizzo per i giorni in cui l'istante non ha usufruito del servizio;
- il rimborso e il risarcimento dei danni.

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'ammissibilità 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 ha sottolineato 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.

La società ha affermato che da febbraio 2018 veniva impostata la ricarica automatica a soglia, come richiesto dall'istante e che l'impossibilità di fruire del traffico era dovuta al credito insufficiente, determinato da diversi fattori (traffico non incluso nella stessa offerta, sms *premium* come quelli per servizi bancari, invio di sms, donazioni, traffico verso direttrici estere, ecc.).

La società ha altresì dichiarato di non aver mai ricevuto segnalazioni da parte dell'utente in merito ai lamentati disservizi sulla linea mobile e ha sottolineato l'estrema genericità dell'istanza di definizione depositata da cui non si evince alcun elemento indicativo della natura del problema e dell'arco temporale in cui i disservizi si sarebbero verificati.

Vodafone ha inoltre sottolineato la tardività delle contestazioni mosse dall'istante, tale da far decadere per lo meno le pretese più risalenti atteso che, in ossequio alla normativa vigente in materia di privacy, non è possibile conservare per un periodo di tempo superiore a sei mesi i dettagli del traffico telefonico e dati, ciò comprimendo il diritto alla difesa dell'operatore.

La società ha evidenziato, infine, che la parte ricorrente ha presentato due istanze differenti per questioni connesse soggettivamente e oggettivamente e ha chiesto, pertanto, di valutare tale comportamento ai fini della determinazione delle spese di procedura in considerazione del fatto che le due istanze avrebbero potuto essere trattate congiuntamente.



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

3. Motivazione della decisione

In via preliminare, non può essere accolta l'eccezione avanzata dalla Società circa l'inammissibilità dell'istanza di definizione in quanto non corrispondente a quella formulata in sede di conciliazione. 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; diversamente, dette eccezioni risultano meramente dilatorie dei tempi di conclusione del procedimento e non meritano accertamento d'ufficio.

Nel merito della controversia, all'esito delle risultanze istruttorie, si ritiene che le richieste dell'istante non possono trovare accoglimento, per i motivi di seguito esposti.

In primo luogo, con riferimento alla richiesta di risoluzione della problematica di cui al punto i., si evidenzia che Vodafone ha provveduto a fornire al proprio cliente puntuale riscontro in merito alle modalità di ricarica mensile e di rinnovo delle offerte; la Società ha infatti chiarito che l'addebito del costo mensile di euro 10,00 avveniva ogni quattro settimane sul borsellino prepagato dell'utente e non direttamente sulla carta di credito. Su tale borsellino prepagato venivano quindi addebitati tutti i costi, anche gli eventuali contributi non inclusi nell'offerta "Special 1000 4G" di cui era possibile fruire in presenza di un borsellino positivo. La Società, nel suo riscontro del 22 dicembre 2017, spiegava altresì che l'utente (in data 23/06/2017) aveva aderito all'offerta *Smartphone Iphone7*, la quale prevedeva l'addebito su carta di credito di 30 rate di euro 20,00 ogni quattro settimane. Il servizio di "ricarica automatica", contestualmente attivato, consisteva nell'erogazione di una ricarica mensile di euro 10,00 che avveniva il 2 di ogni mese, sul borsellino prepagato dell'utente. L'operatore, pertanto, ha chiarito che gli episodi segnalati dal cliente di mancata fruizione dell'offerta erano dovuti alla presenza di un credito insufficiente sul borsellino ricaricabile. Considerata quindi la causa della lamentata discontinuità nel rinnovo dell'offerta, si evidenzia inoltre che, stante la documentazione acquisita agli atti, l'operatore, in data 03 febbraio 2018, ha provveduto ad effettuare la variazione del servizio di ricarica automatica "da tempo a soglia" sull'utenza 3481147xxx, come richiesto dall'istante. Tutto ciò premesso, la problematica lamentata dall'utente risulta gestita e sanata dalla Società.

In relazione al punto ii., si evidenzia che il disservizio descritto dall'istante non configura una fattispecie indennizzabile ai sensi del *Regolamento sugli indennizzi*, atteso che si tratta di un mancato rinnovo dell'offerta dovuto a credito insufficiente sul borsellino ricaricabile dell'utente e non è ravvisabile nella condotta dell'operatore alcun profilo di responsabilità o di inadempimento contrattuale suscettibile di valutazione nell'ambito della presente controversia. Tanto chiarito, appaiono altresì necessarie ulteriori precisazioni sul merito della controversia in esame.

Si osserva, infatti, che l'istanza di definizione, formulata in modo generico rispetto al periodo di tempo in cui l'utente avrebbe registrato il protrarsi delle problematiche già



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

segnalate all'operatore, ha per oggetto fatti verificatisi fino al mese di febbraio 2018, come risulta dall'atto introduttivo del procedimento e dalle stesse repliche dell'istante alle deduzioni della controparte. Nelle proprie controdeduzioni la parte ricorrente dichiara di aver proposto un “*tentativo di conciliazione innanzi al Corecom Campania (prot. 1271/Conc/18) per la stessa causa petendi per il periodo fino al febbraio 2018 che si concludeva con verbale positivo di accordo e che la Vodafone riconosceva un indennizzo pari a euro 200,00*”. Per quanto tale transazione sia avvenuta al di fuori dell'ambito della presente procedura in ragione del fatto che diverse istanze di conciliazione erano state presentate sulla medesima *causa petendi*, non si può che rilevare d'ufficio la cessazione della materia del contendere per avvenuta transazione, anche in assenza di specifica eccezione sollevata dalla parte convenuta, coerentemente con quanto in merito ribadito dalla consolidata giurisprudenza di legittimità (cfr. Cass. civile, sez. I, 24 ottobre 2012, n. 18195; Cass. civile, sez. III, 18 ottobre 2012, n. 17896; Cass. civile, sez. II, 14 febbraio 2012, n. 2155; Cass. civile, sez. III, 08 settembre 2008, n. 22650). Al riguardo, appare opportuno ricordare che la pronuncia di cessazione del contendere costituisce, nel rito ordinario, una fattispecie creata dalla prassi giurisprudenziale e applicata in ogni fase e grado del giudizio, da pronunciarsi con sentenza, d'ufficio o su istanza di parte, ogniqualvolta non si possa dar luogo alla definizione del giudizio per rinuncia alla pretesa sostanziale o per il venir meno dell'interesse delle parti alla naturale definizione del giudizio stesso (cfr. *Cass. Civile 31.8.2015 n. 17312*). In caso di cessazione della materia del contendere, pertanto, non sussisterà più un effettivo interesse delle parti alla definizione del giudizio.

Nel caso di specie, essendo intervenuta una transazione tra l'utente e Vodafone, avente a oggetto la medesima *causa petendi* del procedimento di definizione *de quo*, ne consegue che risulta essere venuto meno un effettivo interesse ad agire in capo all'utente, come previsto dall'art. 100 c.p.c.; ribadita la natura della transazione ai sensi dell'art. 1965 c.c. e considerato che l'istante non ha circostanziato il periodo in cui si sarebbe ulteriormente protratta la problematica (riferendosi in modo generico al mese di febbraio 2018) e che nelle proprie contro deduzioni ha altresì ricondotto la questione ad un'integrazione del *quantum debeatur*, non adducendo elementi probatori dai quali desumere la persistenza dell'autoricarica a tempo anziché a soglia, si ritiene quindi che la richiesta sub ii.) non possa trovare accoglimento.

Infine, in relazione alle richieste di rimborso e di risarcimento del danno *sub iii.)* si precisa che la prima risulta generica e non circostanziata, tanto più che si riferisce a un'utenza mobile ricaricabile, mentre la seconda esula dalle competenze dell'Autorità che, in sede di definizione delle controversie, è chiamata ad accertare la sussistenza del fatto obiettivo dell'inadempimento, ai sensi dell'articolo 19, comma 4, del *Regolamento*. Le suddette richieste, pertanto, non possono trovare accoglimento in questa sede.



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

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

DELIBERA

Articolo 1

1. L'Autorità rigetta l'istanza del signor Di Stravola nei confronti della società Vodafone Italia S.p.A. per le motivazioni espresse in premessa.

2. 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, 10 gennaio 2019

IL PRESIDENTE
Angelo Marcello Cardani

IL COMMISSARIO RELATORE
Antonio Nicita

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