



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

DELIBERA n. 595/16/CONS

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
MINOPOLI / VODAFONE ITALIA S.P.A.
(GU14 n. 1550/2015)**

L'AUTORITÀ

NELLA riunione della Consiglio del 1 dicembre 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 *Regolamento sugli indennizzi*;

VISTA l’istanza della sig.ra Minopoli, del 16 ottobre 2015;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’istante

L’istante, intestataria delle utenze telefoniche n. 0817260xxx e n. 0817267xxx, ha lamentato nei confronti di Vodafone Italia S.p.A. (già Vodafone Omnitel B.V.)



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

l'irregolare funzionamento del servizio voce sulle due utenze suindicate nonché l'errata applicazione del profilo tariffario sulle medesime.

Più precisamente, nell'istanza introduttiva del procedimento, l'istante ha allegato le seguenti circostanze di fatto oggetto della controversia in esame:

a) l'istante, con reclamo del 2 marzo 2015, dopo numerose chiamate al Servizio Clienti, lamentava la mancata ricezione del segnale di chiamata su entrambe le proprie utenze ovvero del mancato squillo del telefono; pertanto, chiedeva l'intervento di un tecnico per risolvere la problematica;

b) l'istante lamentava altresì l'errata applicazione del profilo tariffario in quanto avendo aderito all'offerta commerciale che prevedeva un costo di euro 15,00 al mese (iva inclusa) avrebbe dovuto ricevere bollette telefoniche pari ad euro 60,00 ed, invece, le stesse recavano importi diversi.

In ragione dei descritti contegni dell'operatore telefonico convenuto, la parte istante ha richiesto:

- (i) il rimborso dei costi;
- (ii) la liquidazione dell'indennizzo per malfunzionamento delle linee sussistente da gennaio 2015;
- (iii) la liquidazione dell'indennizzo per mancata risposta ai reclami;
- (iv) il rimborso delle spese di procedura.

In sede di udienza di discussione della controversia, l'istante si riportava alla propria istanza di definizione ed a quanto alla stessa allegato e, contestualmente, contestava qualunque eccezione avversaria, non essendo stata depositata alcuna memoria difensiva da parte di Vodafone. Parte istante, chiedeva di confermare il malfunzionamento della linea dal 2 marzo 2015 a tutt'oggi per le due utenze e di liquidare l'indennizzo per mancata risposta al reclamo, in quanto completamente inevaso sia per quanto riguarda la fatturazione sia per quanto riguarda la richiesta di intervento tecnico. L'istante dichiarava che l'agente presso il quale è stato sottoscritto il contratto è un rivenditore Vodafone, così come da *dépliant* allegato (codice rivenditore 25037.05001). Chiedeva, inoltre, il rimborso della differenza tra quanto disposto dal volantino e quanto effettivamente fatturato in relazione ai contributi bimestrali.

2. La posizione dell'operatore

La società Vodafone Italia S.p.A., in sede di udienza di discussione della controversia, ha eccepito l'improcedibilità delle richieste che non siano state oggetto del preventivo tentativo obbligatorio di conciliazione; nel merito, per quanto riguarda la contestazione relativa alla fatturazione, ha precisato che la prima e unica contestazione è avvenuta con il reclamo del 2 marzo 2015, a fronte di un contratto sottoscritto in data 24 maggio 2012. L'operatore ha precisato che il piano attivo attualmente è "Vodafone



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

Telefono senza limiti” (su entrambe le utenze), con un costo mensile pari ad euro 17,49 Iva inclusa ed ha contestato, inoltre, l’efficacia probatoria del *dépliant* pubblicitario allegato dall’istante, dichiarando che non risulta in alcun modo collegato al contratto, mediante riferimenti alla parte a cui è riferita l’offerta, e che sullo stesso non è presente alcuna sottoscrizione. L’operatore ha eccepito che l’istanza di rimborso è comunque generica e non adeguatamente circostanziata, in quanto non risultano neanche allegate le fatture di cui si chiede il rimborso parziale. In merito al disservizio lamentato, Vodafone ha evidenziato che non sussistono segnalazioni antecedenti all’unico reclamo in atti, che è stato gestito da Vodafone mediante contatto di un operatore ai due numeri intestati all’istante, che risultavano regolarmente funzionanti. Peraltro, dalle verifiche tecniche effettuate, in un lasso di tempo dall’1 aprile al 30 maggio 2015, si è accertato che le utenze hanno ricevuto regolarmente chiamate, oltre ad averle effettuate in uscita; in particolare, l’operatore ha precisato che le persone che hanno risposto agli operatori non si sono dichiarate disponibili a parlare in quel momento ed ha ribadito che non sussistono segnalazioni telefoniche a sistema e che a seguito della risposta comunicata il 30 maggio 2015 in cui si è affermato che dalle verifiche tecniche non erano state riscontrati problemi tecnici alla linea, non è arrivata ulteriore segnalazione di disservizio.

Vodafone, inoltre, ha riferito di un pregresso accordo conciliativo raggiunto con l’istante innanzi al CORECOM Campania nell’anno 2013.

La società ha formulato proposta conciliativa della controversia non accettata dall’istante.

3. Motivazione della decisione

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

In via preliminare, deve ritenersi inammissibile, siccome generica e di mero stile, l’eccezione formulata da Vodafone in sede di udienza circa l’improcedibilità di qualsiasi richiesta dell’istante che non sia stata oggetto del preventivo obbligatorio tentativo di conciliazione. La parte che eccepisce la improcedibilità 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.

Nel merito, quanto alla fatturazione dei costi bimestrali dei servizi fruiti dall’istante, si è rilevato che il piano tariffario applicato da Vodafone nella fatturazione emessa a carico dell’istante è “*Vodafone Telefono Senza Limiti*”, come previsto nella Proposta di Attivazione prodotta in atti dall’istante. Tuttavia, in relazione ai costi di detta offerta l’operatore non ha prodotto alcuna documentazione a conferma dell’asserito costo mensile di euro 17,49, IVA inclusa. La parte istante, invece, ha offerto riscontro



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

documentale dell'affermato costo dell'offerta *de qua* pari ad euro 15,00 al mese, IVA compresa, depositando un *dépliant* nel quale il costo per il servizio di telefonia fissa è indicato nella predetta misura. Tenuto conto che il *dépliant* allegato dall'istante indica il nominativo del medesimo rivenditore Vodafone che ha proposto all'utente la sottoscrizione del contratto e che, a seguito di questa, ha fornito all'utente altresì l'apparecchio telefonico connesso all'offerta, può ritenersi verosimile che lo stesso sia stato consegnato all'utente nella fase precontrattuale e, pertanto, può ritenersi legittima l'aspettativa di parte istante all'applicazione del predetto costo, secondo i generali principi di correttezza e buona fede nell'esecuzione del contratto, *ex artt.* 1175 e 1375 c.c. nonché alla luce della disciplina del Codice del consumo (d.lgs. 206/2005) e della normativa regolamentare di settore (al riguardo, si rammenta che la delibera n. 252/16/CONS "*Misure a tutela degli utenti per favorire la trasparenza e la comparazione delle condizioni economiche dell'offerta dei servizi di comunicazione elettronica*", prevede all'articolo 3, comma 2, che "[l]e informazioni pubblicitarie relative ad offerte, opzioni e promozioni, destinate ai consumatori, contengono esclusivamente prezzi comprensivi di I.V.A. ed indicano chiaramente le modalità con cui ottenere ulteriori dettagli informativi").

In accoglimento della richiesta *sub i)* di parte istante, pertanto, si dispone che Vodafone provveda a rimborsare all'istante il maggior importo posto a carico dello stesso e da questi saldato a titolo di canone bimestrale relativo ai servizi forniti sulle due utenze n. 0817260xxx e n. 0817267xxx rispetto al canone bimestrale di euro 60,00, comprensivo di IVA, in applicazione del costo mensile di euro 15,00, comprensivo di IVA per ciascuna utenza, in relazione alla fatturazione emessa dall'operatore sin dall'inizio del rapporto contrattuale alla data odierna.

Quanto al disservizio lamentato dall'istante, lo stesso deve ritenersi non fondatamente contestato da Vodafone, la quale, infatti, non ha provato la regolare fornitura del servizio né gli asseriti contatti con le due utenze interessate di guisa che il loro asserito funzionamento non può ritenersi confermato. La richiesta dell'istante *sub ii)* può, pertanto, trovare accoglimento.

In ragione dell'irregolare funzionamento del servizio voce in entrata su entrambe le due utenze oggetto del contenzioso, Vodafone è tenuta alla corresponsione in favore dell'istante, ed in relazione a ciascuna utenza interessata, dell'indennizzo giornaliero di cui all'art. 5, comma 2, del *Regolamento sugli indennizzi* pari ad euro 2,5. Tenuto conto che la segnalazione del disservizio all'operatore reca la data 2 marzo 2015 e che in sede di udienza di discussione, tenutasi in data 10 dicembre 2015, l'istante ha dichiarato il perdurare dello stesso, il periodo oggetto di indennizzo è pari a 283 giorni e, dunque, l'importo totale da corrispondere all'istante è pari ad euro 1.415,00 (millequattrocentoquindici/00).

È meritevole di accoglimento altresì la richiesta dell'istante *sub iii)* tenuto conto che non vi è evidenza in atti di alcun riscontro formale di Vodafone al reclamo dell'utente del 2 marzo 2015. Considerato che il tempo di gestione dei reclami dei clienti è indicato, nella Carta del Cliente dell'operatore, in 45 giorni dalla loro ricezione e che il tentativo di conciliazione della controversia (prima occasione utile di confronto tra le parti) si è tenuta in



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

data 8 ottobre 2015, Vodafone deve ritenersi tenuta alla liquidazione dell'indennizzo *pro die* di euro 1,00 previsto dall'art. 11 del *Regolamento sugli indennizzi*, per un periodo complessivo di 175 giorni e, dunque, alla corresponsione di un importo complessivo di euro 175,00 (centosettantacinque/00).

Infine, per quanto concerne le spese di procedura, appare equo liquidare in favore della parte istante, ai sensi dell'articolo 19, comma 6, del *Regolamento* ed in accoglimento della richiesta *sub iv*) di cui all'istanza, l'importo di euro 100,00 (cento/00), considerato che lo stesso ha presentato istanza di conciliazione presso il CORECOM e ha partecipato in all'udienza tenutasi innanzi all'Autorità per il tramite del delegato incaricato della sua rappresentanza.

CONSIDERATO che, ai sensi dell'articolo 34, comma 2-*bis*, del *Regolamento concernente l'organizzazione e il funzionamento dell'Autorità*, le competenze assegnate alla Commissione per le infrastrutture e le reti sono temporaneamente esercitate dal Consiglio;

UDITA la relazione del Presidente;

DELIBERA

Articolo 1

1. L'Autorità accoglie l'istanza della Sig.ra Minopoli nei confronti della società Vodafone Italia S.p.A. per le motivazioni di cui in premessa.

2. La società Vodafone Italia S.p.A. è tenuta a rimborsare all'istante il maggior importo posto a carico dello stesso e da questi saldato a titolo di canone bimestrale relativo ai servizi forniti sulle due utenze n. 0817260xxx e n. 0817267xxx rispetto al canone bimestrale di euro 60,00, comprensivo di IVA, in applicazione del costo mensile di euro 15,00, comprensivo di IVA per ciascuna utenza, in relazione alla fatturazione emessa dall'operatore sin dall'inizio del rapporto contrattuale alla data odierna, con maggiorazione degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza. La società è altresì tenuta a pagare in favore dell'istante, oltre alla somma di euro 100,00 (cento/00) per le spese di procedura, i seguenti importi, maggiorati degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza:

- i. euro 1.415,00 (millequattrocentoquindici/00) a titolo di indennizzo per irregolare funzionamento del servizio voce sulle utenze n. 0817260xxx e n. 0817267xxx (euro 2,50 per ciascuna utenza per 283 giorni);
- ii. euro 175,00 (centosettantacinque/00) a titolo di indennizzo per il ritardato riscontro al reclamo dell'istante (euro 1,00 per 175 giorni).



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

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, 1 dicembre 2016

IL PRESIDENTE
Angelo Marcello Cardani

Per attestazione di conformità a quanto deliberato

IL SEGRETARIO GENERALE

Riccardo Capecchi