



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

Direzione Tutela dei Consumatori

DETERMINA DIRETTORIALE N. 105/18/DTC

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIAS CASALNUOVO RE di C. / VODAFONE ITALIA S.P.A. (GU14/2227/17)

II DIRETTORE

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. 591/11/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;

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 di Casalnuovo Re di C., del 23 novembre 2017;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

Direzione Tutela dei Consumatori

L'istante, titolare del contratto di tipo *business* con Vodafone identificato dal codice cliente n. 7.1680233, ha contestato il parziale adempimento dell'accordo concluso con la Società in data 23 novembre 2015 dinanzi al CORECOM competente nell'ambito della relativa procedura di conciliazione.

Nell'istanza introduttiva del procedimento e nella documentazione allegata agli atti, l'utente ha dichiarato quanto segue:

- a. in data 23 novembre 2015 concludeva un accordo dinanzi al CORECOM in base al quale Vodafone si impegnava, in via conciliativa, a riconoscere in favore dell'istante il pagamento di un indennizzo per i disservizi subiti, a disattivare senza costi i servizi ancora attivi nonché a bloccare la relativa fatturazione e a stornare gli insoluti;
- b. in data 4 maggio 2016 l'istante effettuava il primo reclamo tramite raccomandata per contestare le fatture emesse a seguito dell'accordo conciliativo del 23 novembre 2015 in violazione dei termini dello stesso;
- c. in data 8 giugno 2016 tramite PEC, in data 9 novembre 2016 tramite raccomandata, in data 4 gennaio 2017 e 22 marzo 2017 tramite PEC, seguivano ulteriori reclami riferiti al mancato blocco della fatturazione;
- d. in data 13 febbraio 2017 l'utente inviava al CORECOM istanza di conciliazione lamentando il parziale adempimento da parte della Società dell'accordo sopra richiamato; nello specifico, l'istante dichiarava di aver ricevuto il pagamento dell'indennizzo ma contestava la mancata disattivazione dei servizi e il mancato blocco della relativa fatturazione.

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

- i. il risarcimento del danno;
- ii. l'indennizzo per il ritardo nella disattivazione dei servizi;
- iii. il pagamento delle spese legali;
- iv. l'indennizzo per mancata risposta ai reclami.

Vodafone, in sede di udienza di definizione, si è impegnata ad effettuare lo storno degli importi insoluti e ha precisato che i servizi sono stati disattivati in data 6 giugno 2017. La Società ha eccepito l'inammissibilità delle richieste di risarcimento del danno avanzate da parte istante, sottolineando altresì che la ritardata disattivazione dei servizi comporta in capo all'operatore soltanto l'annullamento delle relative fatture non configurandosi una fattispecie di disservizio per la quale sia prevista una forma di ristoro ai sensi del *Regolamento sugli indennizzi*.

RITENUTO, alla luce di quanto emerso dall'istruttoria svolta e dalla discussione in sede di udienza, che le richieste dell'istante possono trovare parziale accoglimento, si rileva quanto segue.



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

Direzione Tutela dei Consumatori

In primis va chiarito che la richiesta di risarcimento del danno *sub i.* non può essere accolta in questa sede atteso che tale forma di ristoro, ai sensi del combinato disposto di cui ai commi 4 e 5 dell’articolo 19 del *Regolamento*, esula dalle competenze dell’Autorità e può essere fatta valere dalla parte lesa in sede giurisdizionale.

In relazione alla richiesta di cui al punto *ii.*, si ritiene che non può trovare accoglimento in quanto il *Regolamento sugli indennizzi* non contempla il ritardo nella disattivazione dei servizi quale fattispecie indennizzabile, atteso che il disservizio che ne deriva consiste sostanzialmente nell’emissione delle fatture e che esso trova ristoro nell’annullamento delle stesse, con storno delle somme indebitamente fatturate o rimborso delle stesse qualora già pagate. A tal riguardo, infatti, insiste in capo alla Società l’obbligo di bloccare la fatturazione e stornare integralmente gli insoluti, tenuto conto di quanto assunto e sottoscritto nell’accordo di conciliazione del 23 novembre 2015 nonché in sede di udienza di definizione del 14 marzo 2018.

In relazione alla richiesta *sub iii.*, per quanto concerne le spese di procedura che l’Autorità può riconoscere ai sensi dell’articolo 19, comma 6, del *Regolamento*, alla luce dell’esito del presente procedimento, appare equo il riconoscimento in favore dell’istante della somma di euro 100,00.

Merita infine accoglimento la richiesta *sub iv.* di liquidazione dell’indennizzo per mancata risposta ai reclami, atteso che l’operatore non ha fornito prova di riscontri dati alle ripetute segnalazioni dell’istante. Vodafone, pertanto, è tenuta a corrispondere all’utente l’indennizzo pro die di euro 1,00 per ogni giorno di ritardo successivo al periodo di 45 giorni indicato nella Carta del cliente dell’operatore quale tempo massimo per la gestione dei reclami; l’indennizzo, computato in misura unitaria ai sensi del comma 2 dell’articolo 11 del *Regolamento sugli indennizzi*, è riferibile al periodo di tempo intercorrente tra il 4 maggio 2016, data del primo reclamo, e il 21 settembre 2017, data del tentativo di conciliazione e prima occasione di confronto tra utente e Società. Atteso che il periodo considerato comporta un calcolo dell’indennizzo superiore ad euro 300,00 che rappresenta, invece, ai sensi dell’articolo 11, comma 1, del *Regolamento sugli indennizzi* il tetto massimo riconoscibile all’utente, Vodafone è tenuta a corrispondere all’istante la somma di euro 300,00 (trecento/00) al predetto titolo.

DETERMINA

1. La società Vodafone S.p.A. è tenuta a liquidare in favore dell’istante la somma di euro 100,00 a titolo di spese di procedura ai sensi dell’articolo 19, comma 6, del *Regolamento*.

2. La Società è tenuta a corrispondere in favore dell’utente la somma di euro 300,00 a titolo di indennizzo per mancata risposta ai reclami, ai sensi dell’articolo 11 del *Regolamento sugli indennizzi*;

E’ fatta salva la possibilità per l’utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell’eventuale maggior danno subito, giusto quanto previsto dall’articolo 19, comma 5, del *Regolamento*.



*Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni
Direzione Tutela dei Consumatori*

Ai sensi dell'articolo 19, comma 3, del Regolamento il provvedimento di definizione della controversia costituisce un ordine dell'Autorità ai sensi dell'articolo 98, comma 11, del decreto legislativo 1° agosto 2003 n.259.

La società è tenuta, altresì, a comunicare a questa Autorità l'avvenuto adempimento alla presente determina entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

6. Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

Il presente provvedimento è comunicato alle parti e pubblicato sul sito *web* dell'Autorità.

17 ottobre 2018

IL DIRETTORE
Mario Staderini