

Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni
Direzione Tutela dei Consumatori

DETERMINA DIRETTORIALE n. 112/17/DTC/GU14/2402/2016
DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
TMI /VODAFONE ITALIA S.P.A.
IL 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. 125/17/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 indennizzi*;

VISTA l’istanza della società TMI del 15 novembre 2016;

VISTI gli atti del procedimento e la documentazione acquisita nel corso dell’istruttoria;

CONSIDERATO che, sulla base della documentazione istruttoria acquisita agli atti del procedimento è risultato che:

La società istante, intestataria dell’utenza fissa n. 0815630xxx di tipo *business*, ha lamentato nei confronti di Vodafone Italia S.p.A. (di seguito, “Vodafone” o “Società”), la mancata consegna di copia del contratto concluso con l’operatore.

Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni
Direzione Tutela dei Consumatori

In particolare, nell'istanza introduttiva del procedimento, l'istante ha dichiarato quanto segue: a) l'istante aderiva ad un offerta commerciale di Vodafone avente ad oggetto la "Vodafone Station"; b) in data 16 ottobre 2014, Vodafone provvedeva, tramite l'intervento di un proprio tecnico, alla consegna e alla installazione della *Vodafone Station*; c) l'istante chiedeva al Servizio Clienti dell'operatore di ricevere copia del contratto; la richiesta rimaneva inevasa; d) altresì le richieste di ricevere copia del contratto trasmesse dall'istante a mezzo raccomandata, rispettivamente in data 5 aprile 2016 e 3 maggio 2016, rimanevano prive di risposta da parte di Vodafone.

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

- i. la copia del contratto "Vodafone Station".

In sede di udienza di discussione della controversia, l'istante ha reiterato le proprie richieste, precisando che l'accordo conciliativo sottoscritto innanzi all'Autorità in data 3 febbraio 2016 è relativo ad altra controversia avente oggetto diverso da quello della presente procedura.

Vodafone, in sede di udienza, ha dichiarato *"di non avere attualmente disponibilità di copia del contratto. Ritiene che la questione relativa alla difformità di fatturazione sia stata risolta e chiarita nell'accordo raggiunto presso codesta Autorità in data 3 febbraio 2016. Ritiene altresì che l'oggetto della presente controversia non rientri nella competenza dell'AGCOM atteso che l'ordine di esibizione non rientra nei provvedimenti dell'art. 19, comma 4, della delibera n. 173/07/CONS Allegato A. Pertanto, chiede il rigetto dell'istanza"*.

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le doglianze dell'utente risultano fondate, tuttavia, le richieste formulate dall'istante non possono essere accolte; può, tuttavia, disporsi, in parziale accoglimento dell'istanza, la liquidazione dell'indennizzo previsto dall'art. 11 del *Regolamento indennizzi*, come di seguito precisato.

Nel merito, si è rilevato che la copia della documentazione contrattuale depositata in atti dall'istante costituisce un allegato della Proposta di Abbonamento. La richiesta *sub i.* di ricevere copia del contratto, costituente una richiesta istruttoria di acquisizione agli atti di documentazione ai sensi dell'art. 18 del *Regolamento* (piuttosto che l'oggetto delle possibili pronunce dell'Autorità ai sensi dell'art. 19 del citato regolamento), non può in ogni caso trovare accoglimento, tenuto conto che l'operatore ha espressamente dichiarato, in sede di udienza, di non avere la disponibilità della documentazione oggetto di controversia. Deve precisarsi, peraltro, che esulano dalla competenza dell'Autorità, ai sensi dell'art. 19 del *Regolamento*, le statuizioni in ordine alla validità

Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni
Direzione Tutela dei Consumatori

dei contratti, trattandosi di materia di esclusiva competenza dell'Autorità giudiziaria ordinaria.

Tuttavia, è evidente che l'istante non ha ottenuto riscontro dall'operatore alle proprie richieste di ottenere copia del contratto, come versate in atti.

Al comportamento dell'operatore consegue il diritto dell'istante al riconoscimento dell'indennizzo di cui all'art. 11 del *Regolamento indennizzi* per il mancato riscontro alle richieste del 6 aprile 2016 e del 3 maggio 2016, da considerarsi unitariamente essendo reiterative della medesima doglianza.

Pertanto, è dovuto all'utente l'importo pari ad euro 1,00 per ogni giorno di ritardo nel riscontro al primo dei suddetti reclami a decorrere dal giorno successivo alla scadenza del termine di 45 giorni per la gestione dei reclami (come indicato nella Carta del Cliente dell'operatore) e, quindi, dal 21 maggio 2016 fino al 31 gennaio 2017, data della prima delle udienze tenutesi innanzi all'Autorità nel corso della quale Vodafone ha dichiarato di non avere disponibilità della copia del contratto. Di conseguenza, i giorni di ritardo ammontano a 255 e, pertanto, Vodafone è tenuta a corrispondere all'utente un indennizzo pari ad euro 255,00 (duecentocinquantacinque/00).

Infine, per quanto riguarda le spese di procedura, appare equo liquidare in favore dello stesso, ai sensi dell'articolo 19, comma 6, del *Regolamento*, l'importo di euro 100,00, considerato che la parte ha presentato istanza di conciliazione presso il CORECOM ed ha partecipato alle udienze tenutesi innanzi all'Autorità per il tramite del delegato incaricato della sua rappresentanza.

DETERMINA

1. La società Vodafone Italia S.p.A., in parziale accoglimento dell'istanza formulata dalla società TMI in data 15 novembre 2016, è tenuta a corrispondere all'utente, mediante bonifico o assegno bancario, oltre alla somma di euro 100,00 (cento/00) per le spese di procedura, i seguenti importi:

i. euro 255,00 (duecentocinquantacinque/00) a titolo di indennizzo per mancata risposta i reclami, con maggiorazione degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza.

È 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 citato *Regolamento* il provvedimento di definizione della controversia costituisce un ordine dell'Autorità ai sensi e per gli effetti dell'articolo 98, comma 11, del d.lgs. 1 agosto 2003, n. 259.

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

Ai sensi dell'articolo 135, comma 1, lett. b), del Codice del processo amministrativo, approvato con d.lgs. 2 luglio 2010, n. 104, il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio, in sede di giurisdizione esclusiva.

Ai sensi dell'articolo 119 del medesimo Codice il termine per ricorrere avverso il presente provvedimento è di 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente determina è comunicata alle parti.

Napoli, 11/09/2017

il Direttore
Mario Staderini