



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

Direzione Tutela dei Consumatori

DETERMINA DIRETTORIALE N. 56/18/DTC

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIAS COLETTA /VODAFONE ITALIA S.P.A. (GU14/1767/17)

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. 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 del sig. Coletta, del 12 ottobre 2017;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

Direzione Tutela dei Consumatori

L'istante, titolare del contratto con Vodafone identificato dal codice cliente n. 1.39025977, ha contestato alla Società la mancata sostituzione gratuita del modem ZTE R-216 Z, la scarsa assistenza informativa ricevuta dalla Società, la mancata applicazione di riduzioni tariffarie sul piano in abbonamento nonché il blocco degli indirizzi di posta elettronica dell'utente.

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

- a. in data 14 luglio 2016 l'istante ha ricevuto in omaggio dalla Società il modem *WiFi R-216 Z 4G White Vodafone Station*;
- b. in data 23 novembre 2016 l'utente ha effettuato la prima segnalazione di scarsa connettività, lamentando un funzionamento non soddisfacente del modem *WiFi* consegnato;
- c. in data 30 dicembre 2016, dopo ripetuti contatti telefonici, la Società ha fornito indicazioni all'utente sulle modalità per effettuare le opportune verifiche tecniche sul dispositivo *WiFi* in uso;
- d. in data 5 giugno 2017, l'istante ha richiesto espressamente la sostituzione del modem *WiFi* fornito da Vodafone in quanto, a seguito delle verifiche effettuate sullo stesso, era emersa l'incompatibilità tecnica del dispositivo con il sistema operativo *Windows 10* in uso sul personal computer dell'utente a far data dal 29 luglio 2016.

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

- i. la sostituzione gratuita del modem *WiFi R-216 Z 4G White Vodafone Station* con un dispositivo compatibile con il sistema operativo *Windows 10*;
- ii. la rimodulazione del costo mensile di abbonamento, su linea fissa ed internet, con l'applicazione di uno sconto pari al 50 per cento della tariffa attiva;
- iii. di ricevere assistenza e informazioni circa le modalità di iscrizione alla *Community WiFi*;
- iv. lo sblocco, effettuato da Vodafone tramite *Security*, degli indirizzi di posta elettronica dell'istante usati per segnalazioni e reclami.

Vodafone nelle memorie difensive ha, in via preliminare, eccepito l'inammissibilità di richieste avanzate nel formulario GU14 non coincidenti con quelle formulate nell'istanza di conciliazione.

Nel merito, la Società ha eccepito l'infondatezza delle richieste avanzate dall'utente atteso che il modem *WiFi* oggetto della presente controversia era stato fornito in omaggio al cliente, non configurandosi pertanto alcun obbligo di natura contrattuale in capo alla Società. La Società ha formalmente precisato all'istante, in data 25 ottobre 2017, di non poter dar seguito alla richiesta, più volte rappresentata, di sostituzione gratuita del dispositivo *WiFi* dato che lo stesso non presentava veri e propri vizi di conformità ma una mera incompatibilità tecnica con il sistema operativo in uso sul personal computer dell'utente. Nella stessa comunicazione, tra l'altro, Vodafone comunicava al proprio cliente di non ravvisare le condizioni contrattuali per l'applicazione dello sconto tariffario richiesto e forniva puntuali spiegazioni all'utente in merito alle modalità e ai canali previsti per effettuare segnalazioni e reclami.



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

Direzione Tutela dei Consumatori

Nelle memorie prodotte e nel corso delle udienze Vodafone, ferma restando la contestazione *in toto* delle richieste dell'istante, attesa la loro infondatezza, ha altresì manifestato la propria disponibilità a valutare soluzioni transattive.

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

In via preliminare, l'eccezione di inammissibilità dell'istanza - in quanto non conforme a quella formulata in sede di conciliazione – non risulta fondata, fermo restando che le ulteriori richieste avanzate dall'utente nel corso della presente procedura non possono essere accolte atteso il loro carattere innovativo e la necessità, quindi, che siano eventualmente oggetto di un distinto tentativo di conciliazione.

Nel merito, la richiesta dell'istante *sub i.*, relativa alla sostituzione del modem *WiFi* fornito in omaggio da Vodafone, può essere accolta in termini di rimborso del relativo costo, atteso che, in generale, presupposto della garanzia sul prodotto è l'esistenza di un contratto e che la fornitura del dispositivo in questione, anorché gratuita, non può che ricondursi alle originarie condizioni e finalità contrattuali in essere fra le parti della presente controversia. Pertanto, applicando il principio del *favor utentis* e considerando che la riscontrata incompatibilità tecnica del modem *WiFi* con il sistema operativo *Windows 10* utilizzato dall'istante ne ha, di fatto, determinato la sostanziale inutilizzabilità, si ritiene equo che l'operatore corrisponda all'utente l'importo di euro 52,46, pari al valore commerciale del modem ZTE R 216 Z al tempo della consegna all'utente, maggiorato degli interessi legali calcolati a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza.

La richiesta di rimodulazione del piano tariffario, di cui alla richiesta *sub ii.*, non può invece trovare accoglimento atteso che non è stata acquisita agli atti alcuna documentazione, né vi è traccia di accordo con la Società, a supporto di tale aspettativa dell'utente.

Per quanto attiene, infine, alle richieste di cui ai punti *iii.* e *iv.*, l'istanza di assistenza e supporto informativo per l'iscrizione alla *Community WiFi* si ritiene superata alla luce delle occasioni di confronto tra le parti nell'ambito della presente procedura nonché di quanto rappresentato dalla stessa parte istante nelle controdeduzioni depositate agli atti; in relazione al blocco con *Security* degli indirizzi di posta elettronica dell'utente, si precisa che tale richiesta esula dal possibile oggetto della presente pronuncia ai sensi dell'articolo 19, comma 4, della delibera n. 173/07/CONS.

Infine, per quanto concerne le spese di procedura, alla luce dell'esito del presente procedimento, appare equo e proporzionato il riconoscimento di euro 100,00 a titolo di spese di procedura ai sensi dell'articolo 19, comma 6, del *Regolamento*.

DETERMINA

1. La società Vodafone S.p.A. è tenuta a liquidare in favore dell'istante la somma di euro 52,46, maggiorata degli interessi legali calcolati a decorrere dalla data di



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni
Direzione Tutela dei Consumatori

presentazione dell'istanza, oltre al pagamento di euro 100,00 a titolo di spese di procedura ai sensi dell'articolo 19, comma 6, del *Regolamento*.

2. 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*.

3. 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.

4. 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.

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

La presente determina è comunicata alle parti.

Napoli, 26 luglio 2018

Il Direttore
Mario Staderini