



# *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

## *Direzione Tutela dei Consumatori*

### **DETERMINA DIRETTORIALE N. 62/18/DTC**

#### **DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA GI.MA DI E. / VODAFONE ITALIA S.P.A. (GU14/2008/17)**

#### **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 GI.MA di E., del 21 novembre 2017;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO che sulla base della documentazione istruttoria acquisita agli atti del procedimento è risultato quanto segue.



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

L'istante, intestatario di n. 2 utenze telefoniche fisse, n. 3 utenze telefoniche mobili nonché di linea ADSL, ha contestato nei confronti di Vodafone Italia S.p.A. (di seguito "Vodafone" o "società"), l'errata fatturazione, l'attivazione di servizi mai richiesti, l'applicazione di servizi a sovrapprezzo, nonché il calcolo di traffico oltre soglia, peraltro disconosciuti in fase di reclamo.

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

- i. lo storno e il rimborso di tutte le fatture emesse per importi non dovuti, per la somma complessiva di circa 1.000,00 euro;
- ii. il rimborso del 100% della TCG;
- iii. il rimborso dei costi di attivazione che, come stabilito nelle condizioni contrattuali, non dovevano essere previsti;
- iv. lo storno delle penali di recesso;
- v. l'indennizzo per mancata risposta al reclamo del 10 gennaio 2015;
- vi. l'indennizzo per gestione pratica.

La società Vodafone Italia S.p.A. ha presentato memoria difensiva e ha preliminarmente eccepito l'inammissibilità delle richieste formulate nel presente procedimento, che non siano state proposte nella precedente procedura di conciliazione. Nel merito, l'operatore ha eccepito la totale infondatezza in fatto e diritto dell'istanza, atteso che questa risulta generica e non adeguatamente provata, tenuto conto, tra l'altro, che controparte non circostanzia adeguatamente la domanda e non allega alcuna valida prova a sostegno di una presunta difformità contrattuale. Inoltre, l'operatore rileva che nella fattura AF06358943 del 08 maggio 2015 risulta un riaccredito di € 1.089,16, «[...] di cui si sta ricostruendo l'origine», che avrebbe generato voce negativa in fattura. Infine, Vodafone afferma che nessun valido reclamo risulta allegato in atti.

In sede di udienza, la società Vodafone Italia S.p.A. si è riportata alle memorie depositate pur proponendo una soluzione transattiva della vertenza. In mancanza di accettazione, l'operatore ha insistito per il rigetto dell'istanza.

In replica alle difese svolte da Vodafone, l'utente ha rifiutato l'offerta monetaria formulata dall'operatore.

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

Le richieste formulate *sub i.*, *sub ii.*, *sub iii.* e *sub iv.* non possono trovare accoglimento. Difatti, l'istante ha omesso di allegare agli atti la documentazione indispensabile allo svolgimento e alla completezza della fase istruttoria, vale a dire (quanto meno) la copia del contratto dalla quale potessero evincersi le condizioni contrattuali di cui il medesimo istante rileva il mancato rispetto. L'istante, difatti, si è limitato ad allegare agli atti copia di una singola fattura, relativa al periodo 3 gennaio 2015- 2 marzo 2015, della quale



# *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

## *Direzione Tutela dei Consumatori*

lamenta l'errato importo. Tale insufficienza probatoria impedisce di effettuare l'esatto riscontro fra quanto stabilito nell'ambito del rapporto contrattuale e quanto effettivamente applicato dall'operatore durante il periodo di fatturazione oggetto di contestazione. Né dal corredo istruttorio risulta documentazione ulteriore dalla quale è possibile riscontrare una difformità fra quanto concordato nel contratto e quanto effettivamente applicato in fase di fatturazione. Pertanto, le eccezioni formulate da Vodafone circa l'eccessiva genericità dell'istanza, nonché l'insufficienza probatoria a corredo della stessa, meritano di trovare accoglimento in questa sede.

Non possono, invece, trovare accoglimento le eccezioni dell'operatore in relazione alla mancata corrispondenza fra quanto richiesto in fase di conciliazione e quanto invece avanzato in fase di definizione, vista la sostanziale identità delle medesime; né l'operatore è stato in grado di dimostrare la causale del riaccredito di euro 1.089,16 citato nelle proprie memorie difensive.

Trova pertanto accoglimento la richiesta dell'istante di liquidazione dell'indennizzo per mancata risposta al reclamo, inviato con fax del 10 gennaio 2015 – ricevuto dal destinatario e allegato agli atti – secondo quanto previsto all'articolo 11 del *Regolamento* indennizzi, che prevede la corresponsione dell'indennizzo nel caso di mancata o ritardata risposta al reclamo. Nel caso di specie, difatti, resta provato che al reclamo sollevato dall'istante non ha fatto seguito alcuna risposta da parte dell'operatore. Tale indennizzo, che prevede il riconoscimento di 1 euro *pro die*, dovrà essere corrisposto nella misura massima prevista dal *Regolamento sugli indennizzi*, pari a euro 300,00.

Infine, l'indennizzo di cui al punto *sub vi.*, relativo alla "gestione pratica", non trova alcun riconoscimento nel *Regolamento sugli indennizzi*, mentre in riferimento alle spese di procedura, alla luce dell'esito del presente procedimento, nonché della proposta transattiva avanzata dall'operatore in sede di udienza di definizione, si ritiene equo e proporzionato il riconoscimento di euro 50,00.

### **DETERMINA**

1. Il parziale accoglimento dell'istanza di GI.MA di E. nei confronti della società Vodafone S.p.A. per le motivazioni espresse in premessa e pertanto la società Vodafone S.p.A. è tenuta a pagare in favore dell'istante l'importo pari ad euro 300,00 (trecento/00) a titolo di mancata risposta al reclamo (euro 1,00 *pro die* calcolati nella misura indennitaria massima), maggiorato degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza, nonché l'importo di euro 50,00 (cinquanta/00), a titolo di rimborso per le spese del procedimento.

2. La società Vodafone Italia S.p.A. è tenuta a comunicare a questa Autorità l'avvenuto adempimento alla presente determina entro il termine di 60 giorni dalla notifica della stessa.



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

3. Il presente provvedimento costituisce un ordine ai sensi e per gli effetti dell'articolo 98, comma 11 di cui al d.lgs. 1 agosto 2003, n. 259.

4. E' fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito, come previsto dall'articolo 11, comma 4 della delibera n. 179/03/CSP.

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