



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni
Direzione Tutela dei Consumatori

DETERMINA DIRETTORIALE n. 83/17/DTC/GU14/1379/2016
DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSA
D'ESPOSITO/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 sugli indennizzi*;

VISTA l’istanza dell’utente D’Esposito, del 8 giugno 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:

L’istante, intestatario dell’utenza fissa n. 08118951xxx, ha lamentato nei confronti della società Vodafone Italia S.p.A. l’addebito di costi per chiamate nazionali su numeri fissi nella fattura n. AF14072697 del 3 ottobre 2015 in quanto ritenuti ingiustificati.

Più precisamente, nell’istanza di definizione introduttiva del procedimento, l’istante ha rappresentato che, nella suindicata fattura, sono presenti costi per chiamate su



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni
Direzione Tutela dei Consumatori

numeri fissi pari ad euro 0,31, oltre IVA, ritenuti illegittimi in quanto il profilo tariffario al quale l'utente ha aderito prevede chiamate senza scatto alla risposta.

Con reclamo del 7 ottobre 2015, l'istante ha contestato la predetta fattura e ha precisato che la linea è stata attivata in data 28 settembre 2015, e non in data 21 settembre 2015 come indicato nella fattura contestata.

In ragione dei descritti contegni di Vodafone Italia S.p.A., la parte istante ha richiesto: *i.* il rimborso dei costi contestati; *ii.* il rimborso delle spese di procedura; *iii.* la liquidazione di un indennizzo per mancata risposta al reclamo del 7 ottobre 2015.

Con nota di replica alla memoria difensiva dell'operatore, la parte istante ha eccepito la irricevibilità, per tardività del relativo deposito, della memoria avversaria. Nel merito l'istante ha precisato che la PdA (Proposta di Abbonamento) depositata in atti da Vodafone è priva di sottoscrizione ed è differente da quella in possesso dell'istante la quale, nella voce "Opzioni", reca la dicitura "Fissi Nazionali Senza Limiti – Mobili Nazionali Senza Limiti". In relazione alla data di attivazione dell'utenza fissa, l'istante ha prodotto una schermata estratta dal portale Vodafone dalla quale si evince che la predetta attivazione è avvenuta in data 28 settembre 2015; la stessa schermata, inoltre, reca le seguenti diciture "fissi nazionali senza limiti" e "chiami gratis senza limiti i numeri fissi nazionali". In relazione al reclamo rivolto all'operatore, l'istante ha precisato che lo stesso è stato inviato in data 19 ottobre 2015 tramite il portale Vodafone. In sede di udienza, l'istante non ha accettato la proposta conciliativa formulata da Vodafone e si è riportato ai propri scritti difensivi.

La società Vodafone Italia S.p.A. in sede di memoria difensiva, oltre ad eccepire l'inammissibilità delle richieste formulate nell'istanza GU14 nella parte in cui queste non siano coincidenti con quelle avanzate nell'istanza di conciliazione, ha contestato la richiesta di rimborso dell'importo di euro 0,31 di cui alla fattura n. AF14072697 del 3 ottobre 2015 per genericità delle contestazioni dell'utente. La Società ha affermato di avere correttamente addebitato i costi lamentati che riguardano l'addebito dello scatto alla risposta di euro 0,19 a chiamata previsto nel piano attivo "Super Fibra". Vodafone ha precisato che "la fattura oggetto di contestazione si riferisce al periodo compreso tra il 16 e il 29 settembre 2015 mentre la schermata web allegata dall'Istante si riferisce ad una promo che prevede chiamate illimitate verso le utenze fisse, che ha un costo di € 5,00 al mese e la cui richiesta di attivazione è stata effettuata successivamente alla



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni
Direzione Tutela dei Consumatori

contabilizzazione della prima fattura". L'operatore ha ribadito che l'attivazione della linea fissa è avvenuta in data 21 settembre 2015 e che la stessa è oggetto di sconto "*Relax Edition*" che prevede la gratuità del canone per un certo numero di mensilità. Vodafone ha contestato, infine, la richiesta di indennizzo per mancato riscontro ai reclami, precisando che "*il reclamo relativo agli addebiti contestati è stato regolarmente gestito e il servizio clienti ha contatto l'Istante, spiegandogli la correttezza degli addebiti*". L'operatore ha chiesto la compensazione delle spese di procedura, in ragione dell'esiguo valore della controversia e considerato il comportamento delle parti. In sede di udienza, la Società ha formulato proposta conciliativa della controversia e ha richiamato il contenuto delle proprie memorie.

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante possono essere parzialmente 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 memoria circa l'inammissibilità di qualsiasi richiesta dell'istante che non sia stata oggetto del preventivo obbligatorio tentativo di conciliazione.

L'eccezione di irricevibilità della memoria di Vodafone per tardività del deposito, come sollevata da parte istante, è infondata atteso che il termine per il deposito dello scritto difensivo in questione è scaduto domenica 17 luglio 2016 e, pertanto, il deposito è ritualmente avvenuto il giorno non festivo successivo alla scadenza del termine in giornata festiva, in ossequio al principio processualciviltico dell'art. 155, commi 3 e 4, c.p.c..

Nel merito, sulla base della documentazione in atti, risulta che la PdA prodotta dall'istante, completa della relativa sottoscrizione dell'utente e della data del 16 settembre 2015, recam nella voce "*Opzioni*" la dicitura "*Fissi Nazionali Senza Limiti – Mobili Nazionali Senza Limiti*"; tale documento, diverso dalla PdA prodotta dall'operatore (priva di sottoscrizione e della predetta dicitura), non è stato contestato da Vodafone. Ne deriva che in ragione della predetta previsione contrattuale, è fondata la contestazione dell'istante in relazione ai costi addebitati da Vodafone nella fattura AF14072697 del 3 ottobre 2015 per euro 0,31 per traffico voce su numeri fissi nazionali che, infatti, a tenore delle condizioni contrattuali, deve ritenersi incluso nell'offerta proposta all'istante denominata "*Super Fibra*". Le condizioni economiche di detto piano depositate da



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni
Direzione Tutela dei Consumatori

Vodafone, stante la carenza di indicazioni temporali della loro efficacia, non risultano idonee a ritenere che il costo di euro 0,19 per lo scatto alla risposta verso i numeri fissi possa applicarsi in relazione al piano applicato al rapporto contrattuale *de quo*, tenuto conto, tra l'altro, che non vi è prova che tali informazioni siano state comunicate all'istante. In accoglimento della richiesta *sub i.* dell'istante, si dispone che Vodafone provveda al rimborso in favore dell'utente del costo di euro 0,31, oltre IVA, addebitato sulla fattura oggetto di contestazione.

In merito alle ulteriori contestazioni dell'istante circa la data di attivazione della linea fissa, in relazione alle quali comunque non è avanzata alcuna pretesa indennizzatoria o di rimborso, si precisa che la schermata estratta dal portale Vodafone risulta relativa all'attivazione, a decorrere dal 28 settembre 2015, dell'Offerta "*Super Fibra New*" che prevede il costo di euro 5,00 per la promozione "*Fissi Nazionali Senza Limiti chiami gratis senza limiti tutti i numeri fissi nazionali*". L'utenza fissa oggetto di controversia, alla luce della documentazione prodotta da Vodafone risulta attivata in data 21 settembre 2015.

Deve accogliersi, inoltre, la richiesta di parte istante *sub iii.* di liquidazione di un indennizzo per mancato riscontro al reclamo trasmesso attraverso il portale Vodafone in data 19 ottobre 2015, in quanto non vi è evidenza probatoria dell'avvenuta gestione dello stesso affermata dall'operatore. Tenuto conto che Vodafone indica nella propria Carta del Cliente il termine di 45 giorni per la gestione dei reclami, è a decorrere dal 3 dicembre 2015 che deve computarsi il ritardo dell'operatore nel riscontro del reclamo, ed il *dies ad quem* di computo deve individuarsi nella data del 6 giugno 2016, nella quale è stato espletato il tentativo di conciliazione della controversia (prima occasione di confronto tra le parti). Per il suddetto periodo di 186 giorni, Vodafone è tenuta a corrispondere all'istante l'indennizzo giornaliero di euro 1,00 in applicazione dell'art. 11 del *Regolamento sugli indennizzi* e, dunque, un importo totale di euro 186,00 (centottantasei/00).

Infine, per quanto concerne le spese di procedura, oggetto di richiesta da parte dell'istante *sub ii.*, tenuto conto dell'esiguità dell'importo oggetto di contestazione e che l'operatore, in via conciliativa nel corso dell'udienza innanzi all'Autorità, si è reso disponibile a rimborsare lo stesso, appare equo disporre la compensazione delle stesse tra le parti.

DETERMINA



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni
Direzione Tutela dei Consumatori

1. La società Vodafone Italia S.p.A., in parziale accoglimento dell'istanza formulata dall'utente D'Esposito in data 8 giugno 2016, è tenuta a corrispondere all'utente, mediante bonifico o assegno bancario, i seguenti importi:

- i. euro 0,31 (zero/31), oltre IVA, a titolo di rimborso della voce di costo per le chiamate nazionali addebitato nella fattura n. AF14072697 del 3 ottobre 2015, con maggiorazione degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza;
- ii. euro 186,00 (centottantasei/00) a titolo di indennizzo per tardato riscontro al reclamo del 19 ottobre 2015, computato in applicazione dell'art. 11 del *Regolamento sugli indennizzi* in euro 1,00 *pro die* per 186 giorni di ritardo, 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*.

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, 11/08/2017

Il Direttore
Mario Staderini