



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

Direzione Tutela dei Consumatori

DETERMINA DIRETTORIALE n. 93/17/DTC/GU14/1480/2016

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA

MESSINA/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 dell’utente Messina del 20 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, intestataria della SIM dati n. 3442501xxx, ha lamentato nei confronti di Vodafone Italia S.p.A. (di seguito, “Vodafone” o “Società”) la fatturazione di costi difforni da quelli pattuiti tra le parti e l’illegittima sospensione del servizio.

In particolare, nell’istanza introduttiva del procedimento, l’istante ha rappresentato quanto segue: a) in data 11 settembre 2015, l’istante sottoscriveva un contratto con Vodafone per l’attivazione di una SIM dati con piano tariffario denominato “*Giga Start*”,



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni
Direzione Tutela dei Consumatori

dal costo mensile di euro 10,00, con pagamento sul conto corrente tramite IBAN o carta di credito; b) nel mese di settembre 2015, la SIM dati veniva sospesa illegittimamente senza preavviso; c) l'istante contestava telefonicamente l'avvenuta sospensione, senza ricevere positivo riscontro dall'operatore; d) l'istante apprendeva che non era stato attivato il pagamento delle fatture con RID, come previsto quale modalità nella Proposta di Abbonamento sottoscritta dalle parti, bensì tramite bollettino postale da parte dell'utente; e) l'istante contestava tutte le fatture che riportavano un importo mensile errato in quanto maggiore di euro 10,00, IVA compresa; f) a seguito dell'istanza *ex art. 5* del *Regolamento* presentata al CORECOM Campania, l'utenza veniva riattivata per pochi giorni; g) permaneva la difformità dei costi addebitati in fattura e della modalità di pagamento e l'utenza veniva nuovamente sospesa senza preavviso; h) l'istante inoltrava all'operatore un ulteriore reclamo in data 18 giugno 2016.

In base a tali premesse, l'utente ha richiesto nei confronti di Vodafone:

- i. l'immediata riattivazione dell'utenza;
- ii. lo storno ed il rimborso di tutte le fatture eccedenti o non conformi al piano tariffario sottoscritto denominato "*Giga Start*";
- iii. la liquidazione di un indennizzo per mancata risposta ai reclami;
- iv. la liquidazione di un indennizzo per la sospensione del servizio da settembre 2015 al luglio 2016;
- v. la liquidazione di un indennizzo per l'attivazione di un piano tariffario diverso da quello sottoscritto;
- vi. la liquidazione di un indennizzo per la gestione della pratica.

Nel corso del procedimento, l'utente ha presentato istanza *ex art. 5* del *Regolamento* per l'adozione di un provvedimento temporaneo finalizzato a garantire la riattivazione dei servizi sulla SIM oggetto di controversia. Con provvedimento temporaneo n. 14/16/DTC è stata ordinata a Vodafone la riattivazione dei servizi sulla SIM a fronte del versamento da parte dell'utente del corrispettivo dovuto in relazione ai servizi fruiti.

In sede di udienza di discussione della controversia, parte istante ha chiesto di cessare il contratto in esenzione spese, con regolarizzazione della posizione amministrativo-contabile dell'utente; ha precisato che gli importi risultanti insoluti non sono dovuti e ha manifestato la propria disponibilità a riconoscere a Vodafone l'importo di 10,00 euro mensili dalla data di attivazione sino alla cessazione del contratto, eccetto che



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni
Direzione Tutela dei Consumatori

per i mesi di sospensione del servizio. Parte istante, inoltre, ha precisato che sulla Proposta di Abbonamento è indicata la scadenza della carta di credito che non si legge bene, che non c'è stato un disservizio e, dunque, non era necessario che l'istante informasse l'operatore dello stesso, bensì si è verificata una sospensione da parte dell'operatore e, pertanto, gli indennizzi devono decorrere dalla stessa.

Vodafone, con memoria difensiva, ha eccepito l'inammissibilità e l'improcedibilità di eventuali richieste avanzate nel formulario GU14 che non siano coincidenti con quelle formulate nell'istanza di conciliazione.

Nel merito, la Società ha contestato la richiesta di indennizzo per l'applicazione di un piano tariffario diverso nonché la richiesta di storno e/o di rimborso dei costi fatturati in eccesso evidenziandone la genericità per mancanza di evidenza documentale.

In particolare, Vodafone ha dichiarato che “[l]’Istante, *invero, allega una PdA (proposta di abbonamento) relativa al piano Relax Tablet & PC, che prevede un costo di € 25,00 al mese IVA inclusa. A tale piano può essere applicata una promozione che prevede la riduzione del costo a € 10,00 mensili, solo laddove il cliente abbia attivo anche un abbonamento Relax su sim mobile. Il costo di € 10,00 indicato nella PdA si riferisce all’anticipo versato per l’offerta a rate e viene chiaramente indicata una carta di credito come modalità di pagamento, inoltre deve rilevarsi che la sim dati oggetto di contenzioso è attiva dall’11 settembre 2015. Si contesta, pertanto, la documentazione relativa al piano Giga Start, che non è mai stato richiesto dall’Istante e che è stato messo sul mercato successivamente*”.

Vodafone ha precisato che, a seguito dei reclami dell'istante, la fatturazione è stata normalizzata e che la modalità di pagamento indicata nella PdA è quella di addebito su carta di credito “(tolta a sistema per validità scaduta), poi passata automaticamente a bollettino postale”. La Società ha dichiarato che la SIM è stata sospesa solo in data 18 gennaio 2016 e riattivata in data 9 marzo 2016, precisando che non risultano reclami dell'istante relativi alla sospensione dei servizi. In ordine al lamentato mancato riscontro ai reclami, Vodafone ha affermato di averli gestiti “*procedendo alla normalizzazione della fatturazione e a richiedere l’IBAN del cliente per l’addebito su RID (che l’istante non dimostra di aver mai fornito!)*”.

Vodafone ha rappresentato che l'istante ha una posizione aperta, a causa del mancato pagamento delle fatture, per un totale di euro 388,95.



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni
Direzione Tutela dei Consumatori

In sede di udienza, la Società ha precisato che l'utenza oggetto del contenzioso è stata riattivata il 23 giugno 2016, attivando uno sconto di euro 15,00 per portare il costo ad euro 10,00 mensili.

Vodafone ha contestato la circostanza secondo la quale la sospensione sarebbe avvenuta a settembre 2015, in quanto non era stata ancora emessa una fattura; l'operatore ha evidenziato che non risultano segnalazioni o reclami in atti ed ha precisato che la SIM è stata sospesa in data 20 novembre 2015 per morosità. La Società ha dichiarato di aver modificato, in data 14 ottobre 2015, il metodo di pagamento da carta di credito a bollettino postale in quanto risultava che la carta di credito comunicata dall'istante era scaduta.

L'operatore ha evidenziato che dalla data di sospensione all'effettuazione del primo reclamo, sono decorsi diversi mesi per cui l'istante doveva necessariamente essere a conoscenza della situazione.

Vodafone ha formulato una proposta conciliativa della controversia non accettata dall'istante.

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, l'eccezione di Vodafone circa l'inammissibilità delle richieste non oggetto di precedente tentativo di conciliazione deve essere dichiarata inammissibile per genericità. Infatti, in assenza di specifiche contestazioni, l'eccezione risulta meramente dilatoria dei tempi di conclusione del presente procedimento e perciò la stessa non merita un accertamento d'ufficio.

La Proposta di Abbonamento depositata in atti dall'istante reca indicazione dell'offerta alla quale ha aderito l'utente, denominata "*Relax Tablet&PC con Mobile WIFI R216Z*"; non risulta dal predetto documento che le parti abbiano pattuito altresì l'applicazione dell'offerta "*Giga Start*" in relazione alla quale l'istante ha depositato talune pagine del sito internet di Vodafone che risultano consultate in data 19 febbraio 2016.

Dalle fatture depositate in atti dall'istante, risulta, inoltre, che il piano tariffario applicato al servizio erogato dall'operatore è "*Relax Tablet&PC*" e, pertanto, coincidente con quello accettato dall'utente in sede contrattuale.

La richiesta di immediata riattivazione dell'utenza, *sub i.*, risulta superata, atteso che la SIM è stata riattivata dall'operatore a seguito del provvedimento temporaneo



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni
Direzione Tutela dei Consumatori

adottato dall'Autorità ai sensi dell'art. 5 del *Regolamento* e che, in ogni caso, l'istante, in sede di udienza, ha manifestato la volontà di cessare il contratto.

La richiesta *sub ii.* di storno e di rimborso degli importi fatturati in eccedenza rispetto ai costi del piano tariffario "Giga Start" non risulta fondata e deve rigettarsi, tenuto conto che l'applicazione di quest'ultimo non risulta oggetto del contratto concluso tra le parti. Per le medesime ragioni deve rigettarsi la richiesta *sub v.* di liquidazione dell'indennizzo per l'attivazione di un piano tariffario diverso da quello sottoscritto.

La richiesta dell'istante *sub iii.* di liquidazione di un indennizzo per mancata risposta i reclami può essere accolta, tenuto conto che non risulta alcun riscontro di Vodafone alle due comunicazioni trasmesse a mezzo fax dall'utente in data 24 febbraio 2016 nelle quali è stata contestata la prima fattura emessa dall'operatore in ragione della mancata applicazione del costo mensile di euro 10,00, è stato contestato il cambio della modalità di pagamento in bollettino postale senza autorizzazione ed infine, è stata contestata l'illegittimità della sospensione del servizio dal mese di settembre 2015 (doglianze tutte reiterate nelle comunicazioni a mezzo fax del 18 giugno 2016). Pertanto, ai sensi dell'articolo 11 del *Regolamento indennizzi*, è dovuto l'importo pari ad euro 1,00 per ogni giorno di ritardo nel riscontro al reclamo 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), computato dai primi reclami (da considerarsi unitariamente tenuto conto che si determinerebbe un'ingiustificata duplicazione dell'indennizzo a considerarli distintamente solo in ragione della loro formulazione) e, quindi, dal 9 aprile 2016 fino al 16 giugno 2016, data dell'udienza di conciliazione innanzi al CORECOM, prima occasione utile di confronto tra le parti. Di conseguenza, i giorni di ritardo ammontano a 68 e, pertanto, Vodafone è tenuta a corrispondere all'utente un indennizzo pari ad euro 68,00 (sessantotto/00).

Non può disporsi l'accoglimento della richiesta *sub iv.* dell'istante, volta alla liquidazione dell'indennizzo per la sospensione amministrativa dei servizi.

Invero, l'istante ha contestato la fatturazione emessa dall'operatore solo con il reclamo del 24 febbraio 2016 e non ha mai saldato le fatture emesse da Vodafone, neanche parzialmente in relazione agli importi ritenuti dovuti.

La sospensione dei servizi che la stessa Vodafone afferma di avere disposto in data 20 novembre 2015 per morosità, dunque, non può dichiararsi illegittima, né può ritenersi



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni
Direzione Tutela dei Consumatori

tale con decorrenza dalla data di reclamo stante l'integrale sospensione dei pagamenti da parte dell'utente, tenuto conto che il "*Regolamento recante disposizioni a tutela degli utenti in materia di contratti relativi alla fornitura di servizi di comunicazioni elettroniche*", di cui all'Allegato A alla delibera n. 519/15/CONS, prevede all'art. 7, comma 2, che "[l]'utente che ha presentato formale reclamo all'operatore in merito all'addebito di un singolo bene o servizio, anche supplementare, può sospenderne il pagamento fino alla definizione della procedura di reclamo. L'utente è comunque tenuto al pagamento degli importi che non sono oggetto di contestazione".

Occorre precisare, peraltro, che la diversa modalità di pagamento che Vodafone ha applicato al rapporto contrattuale (bollettino postale in luogo dell'addebito su carta di credito siccome risultante non in corso di validità) è stata appresa dall'istante nel corso dei contatti con il Servizio Clienti dell'operatore e, pertanto, l'utente avrebbe potuto, usando l'ordinaria diligenza nell'adempimento della propria obbligazione di pagamento, comunicare nuovi dati per l'addebito diretto su carta di credito oppure utilizzare il bollettino postale (modalità, quest'ultima, che gli avrebbe consentito di provvedere al pagamento parziale delle fatture per gli importi non contestati).

Infine, per quanto concerne le spese di procedura, oggetto della richieste *sub vi.* di cui all'istanza, in ragione della congrua proposta conciliativa formulata dall'operatore in sede di udienza innanzi all'Autorità, si ritiene equo disporre la compensazione delle stesse tra le parti.

DETERMINA

1. La società Vodafone Italia S.p.A., in parziale accoglimento dell'istanza formulata dalla sig.ra Messina in data 20 giugno 2016, è tenuta a corrispondere all'utente, mediante bonifico o assegno bancario, i seguenti importi:

i. euro 68,00 (sessantotto/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, 25/08/2017

il Direttore
Mario Staderini