



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

**DETERMINA DIRETTORIALE n. 94/17/DTC/GU14/2527/2016**  
**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA**  
**TAGLIALATELA /VODAFONE ITALIA S.P.A. (GIÀ TELETU**  
**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 Tagliatela del 5 dicembre 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 dell’utenza fissa n. 0815065xxx, ha lamentato nei confronti di Vodafone Italia S.p.A. (già Teletu S.p.A., di seguito, “Vodafone” o “Società”) il ritardo nella gestione della richiesta di disattivazione della predetta utenza.

In particolare, nell’istanza introduttiva del procedimento, l’istante ha dichiarato quanto segue: a) nel mese di aprile 2015, l’istante inviava all’operatore, a mezzo raccomandata



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

con avviso di ricevimento, formale richiesta di disdetta del contratto in essere tra le parti;  
b) l'operatore sollecitava il pagamento di euro 78,52 per fatture asseritamente rimaste insolute.

In base a tali premesse, l'utente ha richiesto nei confronti dell'operatore:

- i. la liquidazione dell'indennizzo per l'attivazione di servizi non richiesti dal maggio 2015;
- ii. lo storno delle fatture rimaste insolute;
- iii. il ritiro della pratica di recupero del credito;
- iv. la liquidazione dell'indennizzo per mancata risposta al reclamo del 1 marzo 2016;
- v. il rimborso delle spese di procedura.

In sede di udienza, l'istante ha depositato la lettera di recupero del credito recapitata alla parte istante, recante la data del 4 gennaio 2016, precisando che nel caso in cui non fosse pendente alcun insoluto in capo all'istante, come dichiarato da Vodafone in sede di memoria, comunque deve considerarsi che l'operatore non ha dato riscontro al reclamo trasmesso dall'utente, sì da consentire una rapida chiusura della controversia. La parte istante ha precisato che *“il reclamo è stato fatto dal legale poiché l'istante, non essendo più cliente Teletu, non poteva contattare direttamente il gestore”*.

Vodafone, con memoria difensiva, ha eccepito l'inammissibilità e l'improcedibilità delle eventuali richieste che non siano state anche oggetto della precedente procedura di conciliazione. La società ha eccepito, inoltre, che *“l'utenza oggetto del contenzioso, nei sistemi TeleTu, non risulta associata alla sig.ra Tagliatela ma ad altra persona. In ogni caso, si tratta di utenza cessata nel 2007. Inserendo a sistema il nominativo e codice fiscale dell'istante, la stessa risulta registrata in TeleTu con numerazione differente ed in relazione ad un servizio voce cessata nell'ottobre 2010”*.

Nel merito, la Società ha contestato la richiesta di rimborso e di storno delle fatture in quanto *“non è dato evincere l'ammontare esatto degli importi contestati nelle fatture, a quali voci siano riferiti e quali siano le fatture contestate”*. Riguardo alla lamentata ritardata disattivazione dell'utenza, Vodafone ha affermato che tale fattispecie non è indennizzabile, non potendo risultare assimilabile alla quella di *“attivazione di servizi non richiesti”*.



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

La Società ha dichiarato che *“in ogni caso, laddove l’istante dimostrasse di aver regolarmente comunicato di avere un contratto TeleTu in relazione al numero oggetto del contenzioso e di aver comunicato il recesso con la documentazione richiesta dal gestore, che sono da considerarsi legittimi gli addebiti fino al trentesimo giorno successivo alla valida formulazione del recesso”*. L’operatore ha contestato la richiesta di liquidazione dell’indennizzo per mancata risposta al reclamo atteso che nessun valido reclamo risulta allegato agli atti.

Vodafone ha dato atto della insussistenza di insoluti a carico dell’istante.

In sede di udienza, Vodafone ha eccepito l’inammissibilità della documentazione ivi depositata dall’istante; in relazione al reclamo in atti, la Società ha precisato che l’istante non era più cliente dal 2010, che il reclamo è generico e contiene elementi identificativi contraddittori *“ragion per cui sarebbe stato improbabile il riscontro. Peraltro, si tratta di reclamo fatto da un legale e non dal cliente in costanza di rapporto con il gestore”*.

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

Preliminarmente, l’eccezione di 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.

Sempre in via preliminare, deve dichiararsi l’ammissibilità della documentazione depositata dall’istante in sede di udienza, costituita da lettera di sollecito di pagamento dell’importo di euro 78,52 che l’istante lamenta esserle ingiustificatamente addebitato. Ai sensi dell’art. 18 del *Regolamento*, infatti, detta documentazione può essere acquisita in quanto determinante per la definizione della controversia, tenuto conto che agli atti non sono presenti né la comunicazione di disdetta contrattuale trasmessa dall’istante all’operatore né le fatture in relazione delle quali si contesta la legittimità.

In considerazione della documentazione appena citata, si rileva che presso l’indirizzo dell’istante e con indicazione del di lei cognome accanto a quello di altra persona alla quale la missiva è destinata, Vodafone ha intimato il pagamento dell’importo di euro 78,52 per fatturazione rimasta insoluta.



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

Deve ritenersi, pertanto, conforme al principio generale di buona fede nell'ambito dei rapporti contrattuali l'iniziativa dell'istante che, con reclamo del 1 marzo 2016, ha contestato l'addebito di ulteriori importi da parte del gestore in quanto successivi alla disdetta contrattuale in precedenza comunicata, chiedendo lo storno delle fatture emesse, oltre all'indennizzo per l'attivazione di servizi non richiesti.

In ragione della mancata risposta al reclamo predetto che, tra l'altro, come affermato dall'istante, avrebbe consentito all'utente di apprendere, prima dell'avvio del contenzioso, l'insussistenza di insoluti a suo carico, Vodafone è tenuta alla corresponsione dell'indennizzo di cui all'art. 11 del *Regolamento indennizzi*, pari ad euro 1,00 *pro die*, a decorrere dal giorno successivo alla scadenza del periodo di 45 giorni indicato nella Carta del Cliente dell'operatore quale termine massimo per la gestione dei reclami, e, pertanto, dal 15 aprile 2016 fino al 26 settembre 2016, data di svolgimento del tentativo di conciliazione della controversia innanzi al CORECOM Campania e prima occasione utile di confronto tra le parti.

In accoglimento della richiesta *sub iv.*, per il suindicato periodo complessivo di 164 giorni, Vodafone è tenuta a corrispondere all'istante l'importo di euro 164,00 (centosessantaquattro/00), a titolo di indennizzo per mancata risposta al reclamo.

In mancanza di evidenze probatorie circa l'effettiva emissione da parte dell'operatore a carico dell'istante di fatture successive alla disdetta contrattuale e della dichiarata insussistenza di insoluti in capo all'istante, non possono trovare accoglimento le richieste *sub ii.* e *sub iii.* di cui all'istanza, di storno delle fatture emesse e di ritiro della pratica di recupero del credito.

La richiesta *sub i.* di liquidazione dell'indennizzo per l'attivazione di servizi non richiesti deve essere rigettata, oltre che per le ragioni appena esposte, altresì tenuto conto che è fondato il rilievo di Vodafone secondo il quale non risulta applicabile, per analogia, l'art. 8 del *Regolamento indennizzi* per la fattispecie invocata, atteso che la doglianza dell'istante riguarda, non l'attivazione di servizi mai richiesti dall'utente, bensì il ritardo nella disattivazione di servizi regolarmente attivi, nella specie peraltro rimasta priva di riscontro probatorio in mancanza del deposito della richiesta di disdetta contrattuale e della fatturazione contestata.

Infine, per quanto concerne le spese di procedura, oggetto delle richieste *sub v.* di cui all'istanza, appare equo liquidare in favore dell'istante, ai sensi dell'articolo 19,



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

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 all'udienza tenutasi 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 sig.ra Tagliatalata in data 5 dicembre 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 164,00 (centosessantaquattro/00) a titolo di indennizzo per mancata risposta al reclamo del 1 marzo 2016, 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, 29 agosto 2017

il Direttore  
Mario Staderini