



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

DELIBERA N. 100/16/CIR

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA LEMMA

XXXX/VODAFONE ITALIA XXX.

(GU14/26480/2015)

L'AUTORITÀ

NELLA riunione della Commissione per le infrastrutture e le reti del 19 maggio 2016;

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. 173/07/CONS, del 19 aprile 2007, recante *"Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti"*, di seguito denominato *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 denominato *Regolamento indennizzi*;

VISTA la legge regionale della Regione Calabria del 22 gennaio 2001, n. 2, recante *"Istituzione e funzionamento del Comitato regionale per le Comunicazioni – CORECOM"*;

VISTO l'Accordo quadro del 4 dicembre 2008 tra l'Autorità, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome, di seguito denominato *Accordo quadro 2008*, sostanzialmente conforme al testo approvato dall'Autorità con delibera n. 444/08/CONS;

luca



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

VISTA la delibera dell'Autorità n. 668/09/CONS del 26 novembre 2009, recante "*Delega di funzioni ai Comitati regionali per le comunicazioni Calabria e Lazio*", con la quale il Consiglio, in esito all'istruttoria sul possesso dei requisiti da parte del Comitato regionale per le comunicazioni, ha disposto il conferimento della delega di funzioni di cui all'art.3 dell'Accordo quadro 2008 al CORECOM Calabria;

VISTA la convenzione stipulata, in data 16 dicembre 2009, tra l'Autorità e il Comitato regionale per le comunicazioni della Calabria per la delega delle funzioni di cui alla delibera n. 668/09/CONS, e, in particolare, l'articolo 12 rubricato "Poteri sostitutivi e revoca";

VISTA la delibera n. 223/12/CONS, del 27 aprile 2012, recante "*Adozione del nuovo Regolamento concernente l'organizzazione e il funzionamento dell'Autorità*", come modificato da ultimo dalla delibera n. 88/16/CONS;

VISTA la nota del CORECOM Calabria prot. n. 30049 del 25 maggio 2015, con cui si comunica la decadenza del Comitato;

PRESO ATTO della mancata elezione dei membri del CORECOM Calabria e, conseguentemente, del mancato insediamento del nuovo Comitato.

CONSIDERATO che il protrarsi della *vacatio* del Comitato regionale per le comunicazioni della Calabria impedisce l'efficace assolvimento delle funzioni di tutela delegate dall'Autorità;

VISTA la proposta del Servizio Ispettivo, Registro e CORECOM di attivazione dei poteri sostitutivi, in merito alla *vacatio* per sopraggiunti termini di mandato del CORECOM Calabria, condivisa dal Consiglio dell'Autorità nella riunione dell'11 marzo 2016;

RITENUTO opportuno che l'Autorità avochi a sé l'adozione dei provvedimenti di decisione di cui all'articolo 22, dell'allegato A) alla delibera n. 173/07/CONS, in via provvisoria e fino alla nomina del Comitato regionale per le comunicazioni della Calabria;

VISTA l'istanza del sig. xxxx Lemma, dell'11 maggio 2015;

VISTI gli atti del procedimento e gli esiti dell'istruttoria svolta, trasmessi dal CORECOM Calabria secondo le modalità indicate nella nota del 22 marzo 2016, prot. n. 12941;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

MPC



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

L'istante ha introdotto il presente procedimento, lamentando di aver subito i seguenti disservizi (addebiti ingiustificati; servizi/profilari tariffari non richiesti; mancata risposta ai reclami) nei confronti della Società indicata in epigrafe. In particolare, nell'istanza introduttiva del procedimento e nel corso dell'audizione, l'istante ha dichiarato:

a) di aver sottoscritto, in data 4 febbraio 2012, un contratto di abbonamento per telefonia mobile, denominato "smart 300+" al costo di 30,00 euro mensili, con addebito su carta di credito intestata al cliente, comprensivo di 300 minuti di traffico voce, 300 sms e 500MB di navigazione internet e dell'acquisto, a rate, di un telefonino;

b) di avere reclamato, dal mese di maggio 2013, senza ricevere riscontro, lamentando addebiti ingiustificati sul proprio c/c, oltre attivazione di servizi non richiesti che figuravano alle voci "Vodafone Corsico" e "Vodafone Ivrea";

c) di aver subito, da detto operatore, l'ulteriore prelievo illegittimo di euro 127,93 su fattura n. AC0949xxx del 1217/2012, per asserita mancata restituzione dell'apparato Vodafone Station, che l'istante sostiene di avere restituito al centro Vodafone della propria città di residenza, come da documentazione in atti.

Il tentativo di conciliazione, tenutosi in data 14 aprile 2015, non sortiva alcun effetto, come da verbale di mancata conciliazione, agli atti del presente procedimento.

In base a tali premesse, con l'odierna istanza di definizione della controversia, il ricorrente ha richiesto:

i. il rimborso delle somme indebitamente trattenute sul proprio c/c, pari ad euro 1.513,24, oltre interessi e rivalutazione monetaria;

ii. un equo indennizzo per mancata risposta ai molteplici reclami dal 22 maggio 2013 ad oggi;

iii. un equo indennizzo per attivazione di servizi/profilari tariffari non richiesti, figuranti sotto la voce "Vodafone Corsico" e "Vodafone Ivrea", dal febbraio 2009 al settembre 2013.

2. La posizione dell'operatore

La società convenuta, tempestivamente costituita, respinge ogni addebito, eccependo l'inammissibilità ed infondatezza della presente istanza, per la sua genericità ed indeterminatazza.

Nei fatti, la resistente evidenzia che il ricorrente risulta titolare di differenti utenze, fatturate sotto due diversi codici clienti (come indicati nella memoria di



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

costituzione e risposta). A ciascun codice cliente risultano abbinare distinte numerazioni mobili. Il numero mobile in oggetto risulta portato da Wind il 4 febbraio 2012; ad esso risulta collegato l'apparato telefonico Nokia Lumia acquistato il 23 febbraio 2012.

Quanto ai "servizi non richiesti", riportati alle voci "Vodafone Corsico" e "Vodafone Ivrea", si tratta di fatture riferite alle numerazioni mobili di titolarità dell'utente, pagate mediante addebito su carta di credito, sugli estratti conto riportanti, rispettivamente, la dicitura "Vodafone Ivrea" per i numeri mobili, e sugli estratti conto con dicitura "Vodafone Corsico", per il pagamento delle rate di acquisto del cellulare, come da accordo contrattuale.

L'utente risulta, da sempre, destinatario di una doppia fatturazione, riferita a ciascun codice cliente indicato nella memoria di difesa, oltre all'addebito su cdc delle rate del telefono acquistato nel mese di febbraio 2012.

Sul punto, l'operatore assicura di avere più volte spiegato all'utente, anche per iscritto, l'esistenza della doppia fatturazione e la correttezza delle somme addebitate, come da corrispondenza esibita in atti.

Eventuali errori di fatturazione sono stati corretti spontaneamente, ancor prima che il cliente adisse questo CORECOM; in particolare, sono stati restituiti all'odierno istante: la somma di euro 503,55, a mezzo assegno di traenza spedito nel settembre 2013, atteso che la penale per recesso anticipato di un'utenza mobile non era dovuta, perché l'utente aveva disdetto il contratto alla scadenza naturale; la somma di euro 268,70 per rate kasko addebitate dopo la disdetta nella fattura n. Ad1604xxxx del 12/11/2013; la somma di euro 318,63, pagata dal cliente con bonifico ma con riferimento al codice cliente errato (importo restituito per euro 100,00 sulla fattura n. AE0334xxxx e per euro 218,63, sulla fattura n. AE0633xxxx).

L'operatore respinge la contestazione in ordine all'addebito di euro 127,93, ritenendo che la somma sia dovuta per mancata restituzione, da parte del cliente, della Vodafone Station. Mediante comunicazione del servizio clienti, in atti, è stata richiesta prova dell'avvenuta restituzione dell'apparato, per poter procedere allo storno dell'addebito, ma l'utente non ha mai inoltrato alcun documento al riguardo. Per tale ragione, l'operatore ritiene che la richiesta di rimborso vada respinta.

Altrettanto legittima, ad avviso della società convenuta, appare la richiesta di pagamento, in un'unica soluzione, delle rate residue del telefono acquistato dal cliente, per intervenuta disattivazione anticipata e dal momento che il pagamento rateale è stato rifiutato dalla banca. Pertanto, la convenuta insiste nella richiesta di pagamento dell'importo di euro 110,00, a saldo del costo dell'apparato. La questione è stata più volte illustrata all'utente, anche a mezzo di comunicazione scritta, in atti.

Per tutto il resto, l'operatore chiede una declaratoria di inammissibilità dell'istanza di definizione della controversia, atteso che la stessa appare generica ed indeterminata. Infatti, l'utente lamenta addebiti sul proprio c/c, senza indicare, fattura



Autorità per la Garanzia nelle Comunicazioni

per fattura, gli importi e le voci contestate, nonché i presunti servizi non richiesti, né individua un arco temporale di riferimento utile alle indagini; con il che, non potendo controdedurre, ne risulta violato il diritto di difesa della convenuta.

Infine, l'operatore respinge la richiesta di indennizzo per mancata risposta ai reclami ed assicura di avere prontamente riscontrato le lamentele del cliente, provvedendo ai rimborsi dovuti e rendendo spiegazioni utili a capire gli addebiti, come da documentazione in atti.

In conclusione, la società resistente respinge ogni addebito, insistendo per il rigetto integrale delle richieste di parte istante.

3. Motivazione della decisione

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

Per quanto concerne la richiesta di indennizzo per mancata risposta ai reclami, la domanda viene accolta nei termini seguenti: stando alla documentazione prodotta, il ricorrente ha inoltrato, dal 22 maggio 2013 ad oggi, numerosi reclami scritti all'operatore, muovendo le contestazioni sopra riferite. Si evidenzia, al riguardo, che il reclamo datato 22 maggio 2013, pervenuto all'operatore in data 27 maggio, è stato riscontrato soltanto il successivo 4 ottobre 2013, con un ritardo di 86 giorni rispetto al termine contrattuale previsto, per il riscontro, dalla Carta dei Servizi dell'operatore qui considerato.

Pertanto l'odierno istante ha diritto ad un indennizzo, calcolato ai sensi dell'art. 11, ali. A alla delibera n. 73/11/CONS, ovvero dal 27 maggio 2013 al 4 ottobre 2013, per complessivi 86 giorni di disservizio (al netto dei 45 giorni iniziali dalla richiesta), per la somma di euro 86,00 (ottantasei/00).

Stante la previsione di cui all'art. 11, comma 2, della citata delibera Agcom, l'indennizzo di cui al comma 1 è computato in misura unitaria anche in caso di reclami reiterati o successivi, purché riconducibili al medesimo disservizio.

Non può trovare accoglimento, in quanto palesemente infondata, la richiesta di indennizzo per attivazione di servizi/profili tariffari non richiesti, figuranti sotto la voce "Vodafone Corsico" e "Vodafone Ivrea", dal febbraio 2009 al settembre 2013. Infatti, l'operatore ha spiegato e dimostrato documentalmente che il ricorrente risulta titolare di differenti utenze, fatturate sotto due diversi codici clienti, e che a ciascun codice cliente risultano abbinate distinte numerazioni. Quelli che il ricorrente ritiene trattarsi di "servizi non richiesti", in realtà, sono le diciture riportate sugli estratti conto ed addebitate, come richiesto, su carta di credito, per il pagamento dei servizi in abbonamento e per il pagamento rateale del telefonino acquistato dal cliente.



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

Merita accoglimento, invece, la richiesta di rimborso dell'importo di euro 127,93, che Vodafone ha addebitato al cliente a titolo di mancata restituzione della Vodafone Station. L'istante ha fornito a questo ufficio utili elementi probatori, al fine di dimostrare l'avvenuta consegna dell'apparato presso il punto vendita della propria città, del quale indica gli estremi di riferimento e l'arco temporale della restituzione. Incombe, poi, sulla società convenuta, che, nell'adempimento dell'obbligazione, risponde anche del fatto colposo/doloso dei propri ausiliari (art. 1228 c.c.), la verifica interna sull'operato dei propri uffici/filiali di vendita, al fine di accertare la veridicità di quanto dichiarato dall'utente.

Infine, per quanto concerne le spese di procedura, appare equo liquidare in favore della parte istante, ai sensi dell'articolo 19, comma 6, del *Regolamento*, l'importo di euro 100,00 (cento/00) considerato che, nonostante la parziale fondatezza dell'istanza, il tentativo di conciliazione e l'udienza di discussione, si sono concluse con **il** mancato accordo delle parti, con aggravio di risorse e di costi per la gestione del procedimento di secondo grado;

UDTTA la relazione del Commissario Antonio Preto, relatore ai sensi dell'articolo 31 del *Regolamento concernente l'organizzazione ed il funzionamento dell'Autorità*;

DELIBERA

Articolo I

1. L'Autorità accoglie parzialmente l'istanza del sig. Lemma xxxx nei confronti della società Vodafone Italia xxx. per le motivazioni di cui in premessa.

2. La società Vodafone Italia xxx. è tenuta a pagare in favore dell'istante, oltre alla somma di euro 100,00 (cento/00) per le spese di procedura, i seguenti importi, maggiorati degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza:

- i. euro 86,00 (ottantasei/00) a titolo di indennizzo per tardiva risposta ai reclami;
- ii. **il** rimborso dell'importo di euro 127,93, addebitato per l'indimostrata, mancata restituzione della Vodafone Station.;

3. La società Vodafone Italia xxx. è tenuta, altresì, a comunicare a questa Autorità l'avvenuto adempimento alla presente delibera entro **il** termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

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



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

5. È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito.

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

La presente delibera è notificata alle parti e pubblicata sul sito *web* dell'Autorità.

Napoli, 19 maggio 2016

IL PRESIDENTE
Angelo Marcello Cardani

IL COMMISSARIO RELATORE
Antonio Preto

Per attestazione di conformità a quanto deliberato
IL SEGRETARIO GENERALE
Riccardo Capecchi