



Determinazione 5/2016

Definizione della controversia Zanforlin XXX/Vodafone Italia s.p.a.

IL DIRIGENTE

VISTA la L. 31 luglio 1997, n. 249, *Istituzione dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e norme sui sistemi delle telecomunicazioni e radiotelevisivo*, in particolare l'art. 1, comma 6, lettera a), n. 14;

VISTA la L. 14 novembre 1995, n. 481, *Norme per la concorrenza e la regolazione dei servizi di pubblica utilità. Istituzione delle Autorità di regolazione dei servizi di pubblica utilità*;

VISTO il D. Lgs. 1 agosto 2003, n. 259, *Codice delle comunicazioni elettroniche*, e in particolare l'art. 84;

VISTO il D.Lgs. 6 settembre 2005, n. 206, *Codice del consumo, a norma dell'articolo 7 della legge 29 luglio 2003, n. 229*;

VISTA la l.r. 28 ottobre 2003, n. 20, *Istituzione del Comitato regionale per le comunicazioni*;

VISTA la deliberazione A.G.Com. 173/07/CONS, *Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazione elettronica e utenti* (d'ora in avanti Regolamento);

VISTA la deliberazione A.G.Com. 179/03/CSP, *Direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni*;

VISTA la deliberazione A.G.Com. 73/11/CONS, *Approvazione del regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti ed operatori e individuazione delle fattispecie di indennizzo automatico ai sensi dell'articolo 2, comma 12, lett. g), della legge 14 novembre 1995, n. 481*;

VISTA la circolare A.G.Com. 11 febbraio 2011, n. 0006817;

VISTO l'Accordo quadro tra l'Autorità per le Garanzie nelle comunicazioni, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome, sottoscritto in data 4 dicembre 2008;

VISTA la Convenzione per l'esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni, sottoscritta tra l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, la Regione Lombardia e il Comitato regionale per le comunicazioni della Lombardia in data 16 dicembre 2009, e in particolare l'art. 4, c. 1, lett. e);

VISTA la deliberazione del Co.Re.Com. Lombardia 13 gennaio 2011 n. 1, con la quale il Comitato ha confermato al Dirigente dell'Ufficio per il Corecom la delega per la definizione delle controversie aventi valore non eccedente i 500,00 euro;

VISTA la deliberazione dell'Ufficio di Presidenza del Consiglio regionale 30 luglio 2013 n. 180, di conferimento al dott. Massimiliano Della Torre dell'incarico di dirigente dell'Ufficio per il Corecom;

VISTA la deliberazione Co.Re.Com. Lombardia 12 settembre 2013 n. 49, con la quale, ai sensi dell'art. 19, comma 7, deliberazione A.G.Com. 173/07/CONS, il Comitato ha delegato al Dirigente dell'Ufficio per il Corecom la definizione delle controversie aventi valore non eccedente i 500,00 euro;

VISTA l'istanza presentata in data 10 febbraio 2015, con cui il sig. Zanforlin XXX ha chiesto l'intervento del Co.Re.Com. Lombardia per la definizione della controversia in essere con la società Vodafone Italia s.p.a. ai sensi degli artt. 14 e ss. del Regolamento;

VISTE le note del 12 febbraio 2015 e 27 aprile 2015, con le quali il funzionario responsabile del procedimento ha comunicato alle parti, ai sensi degli artt. 15 e 16 del Regolamento, l'avvio di un procedimento istruttorio finalizzato alla definizione della deferita controversia, e ha invitato le parti a presentarsi all'udienza per la discussione della stessa fissata per l'11 maggio 2015;

VISTO il verbale dell'udienza dell'11 maggio 2015;

VISTI gli atti del procedimento e la documentazione acquisita nel corso dell'istruttoria;

VISTA la proposta del funzionario incaricato dell'istruttoria;

CONSIDERATO quanto segue:

Oggetto della controversia e risultanze istruttorie

Con l'istanza presentata in data 10 febbraio 2015, il sig. XXX Zanforlin ha chiesto la definizione amministrativa della controversia con l'operatore Vodafone Italia S.p.A., ai sensi degli artt. 14 e ss. Del. A.G.Com. 173/07/CONS, *Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti*, avente ad oggetto contestazioni relative a servizi internet di rete fissa.

1. La posizione dell'istante

All'esito negativo del tentativo obbligatorio di conciliazione, sig. Zanforlin, nell'istanza di definizione della controversia, nella memoria depositata e nel corso dell'udienza di discussione, ha rappresentato:

- Di avere ricevuto, in data 10 novembre 2014, alle ore 8:59, sull'utenza di telefonia mobile XXX un sms del seguente tenore: *“con questo sms, confermiamo il tuo acquisto. Il numero della pratica è 82315855. Seguila su ordinerete fissa.vodafone.it o chiama il numero gratuito 800121800”*;
- Di aver contattato l'utenza telefonica indicata nel testo del messaggio e di aver ricevuto la comunicazione telefonica che la linea internet/adsl sarebbe stata attiva a decorrere dal 7 dicembre 2014;
- Di avere ricevuto, in data 13 novembre 2014, alle ore 14:26, un ulteriore sms da Vodafone, da cui risulta *“la tua pratica 82315888 è stata registrata. La spedizione della station è in lavorazione. Attendi l'sms con il codice per seguire la consegna on line”*;
- Che la controversia in oggetto descrive una fattispecie di attivazione illegittima;
- Che la pratica risulta registrata senza la sua adesione e non intende ricevere alcun tipo di Vodafone station né sottoscrivere alcun contratto con Vodafone.

Sulla base di tali fatti, l'istante ha chiesto di condannare Vodafone:

- Alla cessazione immediata di qualsiasi servizio/contratto;
- Alla corresponsione della somma di € 445,00 a titolo di indennizzo per attivazione di servizio/contratto non richiesto;
- Alla corresponsione della somma di € 122,00 a titolo di indennizzo per mancata risposta al reclamo;
- Allo storno di qualsiasi eventuale fattura emessa per i suddetti servizi;
- Alla corresponsione della somma di € 150,00 a titolo di rimborso delle spese di procedura.

2. La posizione dell'operatore

Nella memoria ritualmente depositata in data 16 marzo 2015 e nel corso dell'udienza di discussione, Vodafone ha rappresentato:

- Di non aver mai attivato nessuna proposta di abbonamento per il servizio internet/adsl a nome del sig. Zanforlin;
- Di non aver emesso mai alcuna fattura a nome del sig. Zanforlin;
- Di aver soltanto inviato un sms di benvenuto sull'utenza XXX, così come indicato per errore da un altro utente durante il c.d. *“verbal order”*, ossia la registrazione del consenso vocale all'attivazione di servizi;
- Che, in seguito a controlli amministrativi, non ha mai attivato alcun servizio a nome del sig. Zanforlin.

Sulla base di tali fatti, Vodafone chiede il rigetto delle domande formulate dall'istante.

3. Motivazione della decisione

3.1 Osservazioni in rito

In via preliminare, si osserva che l'istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall'art. 14 del *Regolamento*.

3.2 Nel merito

La controversia in esame ha ad oggetto le seguenti contestazioni: a) attivazione di servizi non richiesti; b) mancata risposta ai reclami.

a) Attivazione di servizi non richiesti

Alla luce della documentazione agli atti del procedimento, appare evidente non essersi configurata la fattispecie di attivazione di servizi non richiesti, disciplinata dall'art. 8, comma I, All. A, Del. A.G.Com. 73/11/CONS, nel caso in esame.

Risulta esclusivamente che l'istante abbia ricevuto due sms sulla sua utenza di telefonia mobile in ordine ad una presunta attivazione del servizio internet/adsl, non richiesto.

Il predetto art. 8, comma I, prevede la corresponsione di un indennizzo *“nelle ipotesi di attivazione di servizi non richiesti (...)”*, per cui è necessaria la contemporanea presenza di due presupposti: l'attivazione di uno o più servizi di comunicazione elettronica e la mancanza della richiesta dell'utente.

Nel caso di specie appare quale dato non contestato dalle parti che non vi sia stata l'attivazione del servizio internet/adsl né tanto meno l'emissione conseguente di fatture intestate all'istante, o altre richieste di pagamento ad esso connesso indirizzate al sig. Zanforlin.

Pertanto, tali elementi non possono non condurre a ritenere ragionevole la tesi dell'operatore, secondo cui si sarebbe trattato semplicemente di un'errata comunicazione della numerazione di utenza telefonica mobile, riferita da parte di un altro utente durante la procedura c.d. *“verbale order”*, ossia di registrazione telefonica del consenso all'attivazione del servizio in oggetto.

Ulteriore conferma di ciò deriva dal fatto che alcuna documentazione contrattuale è stata recapitata all'istante da parte dei Vodafone in ordine al non richiesto e mai attivato servizio internet/adsl.

Pertanto, si ritiene ragionevole che non possa trovare accoglimento la richiesta di indennizzo, formulata dall'istante, a titolo di attivazione di servizio non richiesto.

b) Mancata risposta ai reclami

Sul punto, la domanda di indennizzo avanzata dal sig. Zanforlin non è meritevole di accoglimento, stante l'assenza di idonea produzione documentale a sostegno di quanto richiesto nonché a dimostrazione dell'inoltro di apposito reclamo, eventualmente non riscontrato da parte dell'operatore.

E' appena il caso di evidenziare che all'istanza di definizione amministrativa il sig. Zanforlin ha allegato esclusivamente la fotocopia del documento di riconoscimento e del verbale di mancato accordo, senza neppure allegare alcunché alla memoria depositata in data 13 marzo 2015.

Pertanto, non vi è certezza circa le date in cui l'istante abbia contattato il *call center* dell'operatore, al fine di rappresentare le sue preoccupazioni in ordine alla paventata attivazione del servizio internet/adsl, che peraltro non si è mai concretizzata.

Pertanto, stante l'assenza del necessario supporto documentale, non può omettersi di rigettare la richiesta di indennizzo per mancata risposta al reclamo.

4. Spese di procedura

Atteso il mancato accoglimento delle domande formulate dall'istante nonché il comportamento delle parti durante l'intera procedura, si ritiene ragionevole compensare tra le parti le spese di procedura.

Alla luce di tutte le considerazioni esposte,

D E T E R M I N A

a definizione della controversia Zanforlin XXX/Vodafone Italia S.p.A., di:

- Rigettare le domande formulate nell'istanza di definizione;
- Compensare tra le parti le spese di procedura.

Milano, 16 maggio 2016

Il dirigente

Dott. Massimiliano Della Torre

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

Ai sensi dell'art. 19, comma 3, della Del. A.G.Com. 173/07/CONS il provvedimento di definizione della controversia costituisce un ordine dell'Autorità a norma dell'articolo 98, comma 11, D. Lgs. 1 agosto 2003, n. 259.

La presente deliberazione è comunicata alle parti e pubblicata sul sito internet istituzionale del Co.Re.Com. Lombardia, assolvendo in tal modo ad ogni obbligo di pubblicazione, ai sensi dell'art. 32, comma 1, della legge 18 giugno 2009, n. 69, Disposizioni per lo sviluppo economico, la semplificazione, la competitività nonché in materia di processo civile.

Le parti sono tenute a comunicare a questa Autorità l'avvenuto adempimento alla presente deliberazione entro il termine di sessanta (60) giorni dalla comunicazione 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 provvedimento può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio, in sede di giurisdizione esclusiva.

Ai sensi degli articoli 29, 41 e 119 del medesimo d.lgs. 104/2010, il termine per ricorrere avverso il presente provvedimento è di sessanta (60) giorni dalla comunicazione dello stesso.

Il dirigente

Dott. Massimiliano Della Torre