

**DELIBERA n. 733/13/CONS**

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA  
DANI IMPIANTI ELETTRICI/ VODAFONE OMNITEL N.V.  
(GU14 n. 334/13)**

**L'AUTORITA'**

NELLA sua riunione del Consiglio del 19 dicembre 2013;

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*”, in particolare l’articolo 1, comma 6, lettera a), n. 14;

VISTO l’articolo 84 del decreto legislativo 1° agosto 2003 n. 259, recante “*Codice delle comunicazioni elettroniche*”;

VISTO il regolamento concernente l’organizzazione e il funzionamento dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, approvato con delibera n. 223/12/CONS del 27 aprile 2012, pubblicata nella *Gazzetta Ufficiale* della Repubblica italiana n. 138 del 15 giugno 2012, e s.m.i.;

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*” e s.m.i , di seguito “Regolamento” ;

VISTA la delibera dell’Autorità n. 73/11/CONS, del 16 febbraio 2011, recante “*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*”, e s.m.i.;

VISTA l’istanza del 7 febbraio 2013, acquisita al protocollo generale al n. 6586/13/NA, con la quale la Ditta Dani Impianti Elettrici ha chiesto l’intervento dell’Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni per la definizione della controversia in essere con la società Vodafone Omnitel N.V.;

VISTA la nota del 13 giugno 2013, prot. n. 32118/13/NA, con la quale la Direzione tutela dei consumatori ha comunicato alle parti, ai sensi dell’articolo 15 del

summenzionato regolamento, l'avvio di un procedimento istruttorio finalizzato alla definizione della deferita controversia invitando le parti stesse a presentarsi all'udienza per la discussione della controversia in data 3 luglio 2013;

UDITE le parti nel corso della predetta udienza di discussione;

CONSIDERATO quanto segue :

### **I. Oggetto della controversia e risultanze istruttorie**

La Ditta Dani Impianti Elettrici, intestataria dell'utenza telefonica n. 0444533xxx, lamenta la sospensione dei servizi voce e dati sulla predetta utenza, nonché l'indebita fatturazione per importi non conformi agli accordi contrattuali da parte di Vodafone Omnitel N.V.

In particolare l'istante, nell'istanza introduttiva del procedimento, nel corso dell'audizione e nelle memorie integrative, ha dichiarato quanto segue:

- nel mese di febbraio 2011, a seguito di sottoscrizione di proposta di abbonamento con Vodafone Omnitel N.V., l'istante subiva continue sospensioni dei servizi voce, fax e dati sull'utenza in epigrafe;

- in data 12 aprile 2012 si è tenuta l'udienza innanzi all'Autorità, ai sensi degli articoli 14 e ss. del Regolamento di cui all'Allegato A) della delibera n. 173/07/CONS nell'ambito del contenzioso n. 90/12, in cui l'operatore Vodafone si impegnava a regolarizzare la posizione amministrativa contabile dell'istante mediante storno integrale degli importi insoluti alla predetta data, nonché a corrispondere la somma omnicomprensiva di euro 2.200,00 a titolo di indennizzi per i disservizi patiti dall'istante;

- nonostante il predetto verbale di accordo, l'istante continuava a subire sospensioni dei servizi voce, fax e dati sull'utenza in epigrafe dal mese di maggio 2012 sino al mese di agosto 2012;

- inoltre l'operatore Vodafone non provvedeva a rispettare gli accordi relativi alle tariffe concordate nel mese di febbraio 2011 in sede di adesione contrattuale e successivamente ribadite in data 26 luglio 2011, pari ad euro 39,00 mensili, oltre uno sconto del 50 % per i primi sei mesi, in considerazione dei disservizi patiti;

- l'operatore Vodafone, in violazione degli accordi previsti, non provvedeva altresì a contattare l'istante per verificare i piani tariffari attivi e, conseguentemente, procedere alla correzione degli stessi con la disattivazione dei servizi in eccesso;

- infine, Vodafone Omnitel N.V. disponeva arbitrariamente la cancellazione dell'utenza *de quo* dagli elenchi telefonici.

Mediante l'intervento di questa Autorità, la parte istante ha chiesto:

i) l'annullamento delle fatture non corrette;

ii) l'indennizzo per sospensione dei servizi voce, fax e dati per il periodo intercorso dal mese di maggio 2012 al mese di agosto 2012;

iii) il rimborso di euro 80,00 della fattura n. AC07469938 del 29 maggio 2012;

- iv) l'indennizzo per cancellazione senza autorizzazione del numero telefonico dagli elenchi per un importo di euro 1.000,00;
- v) il rimborso delle spese di procedura, da quantificarsi in euro 350,00.

La società Vodafone Omnitel N.V., nel corso dell'audizione e nelle memorie integrative, in primo luogo ha rappresentato che non risulta pervenuta nei propri sistemi alcuna segnalazione in merito ai disservizi lamentati dall'istante a far data dal 12 aprile 2012, tale da poter consentire allo stesso operatore di poter intervenire risolvendo eventuali guasti. Inoltre, l'operatore ha precisato che, in seguito al reclamo presentato dal cliente in merito alla rimodulazione dell'offerta commerciale ed al mancato inserimento negli elenchi telefonici, ha provveduto correttamente a rispondere, in data 28 agosto 2012, specificando di aver provveduto allo storno delle fatture del 29 maggio 2012 e del 27 luglio 2012 e precisando, altresì, le modalità ai fini dell'inserimento nell'elenco telefonico generale inviando l'apposito modulo.

## **II. Motivi della decisione**

All'esito dell'attività istruttoria, l'istanza della Ditta Dani Impianti Elettrici risulta parzialmente accoglibile nei limiti di seguito precisati.

Innanzitutto, va evidenziato che, dalla documentazione prodotta in copia agli atti, emerge che il disservizio lamentato dall'istante, pur essendo oggetto di numerose segnalazioni (19 luglio 2012, 1° agosto 2012, 7 agosto 2012) non è stato prontamente risolto.

Al riguardo, la società Vodafone Omnitel N.V. si è limitata a rappresentare l'implementazione di verifiche tecniche in merito ai disservizi segnalati dall'istante, laddove avrebbe dovuto provare la regolare e continua fornitura del servizio voce e del servizio dati anche alla luce dell'orientamento espresso dalle Sezioni Unite della Suprema Corte (sentenza n. 13533/01), secondo il quale *"in tema di prova dell'inadempimento di un'obbligazione, il creditore che agisce per la risoluzione contrattuale, per il risarcimento del danno, ovvero per l'adempimento deve solo provare la fonte (negoziale o legale) del suo diritto, mentre il debitore convenuto è gravato dall'onere della prova del fatto estintivo dell'altrui pretesa, costituito dall'avvenuto adempimento. Anche nel caso in cui sia dedotto non l'inadempimento dell'obbligazione, ma il suo inesatto adempimento, al creditore istante sarà sufficiente la mera allegazione dell'inesattezza dell'adempimento (anche per difformità rispetto al dovuto o anche per tardività dell'adempimento) gravando ancora una volta sul debitore l'onere di dimostrare l'avvenuto, esatto adempimento"*.

Pertanto, all'esito delle risultanze istruttorie, si deve rilevare che, in mancanza di prova contraria, il malfunzionamento dei servizi voce e fax sull'utenza n. 044-4533xxx per il periodo intercorso dal 19 luglio 2012 (data del reclamo scritto) al 31 agosto 2012 (data ultima di fine disservizio), per il numero di 43 giorni è da imputarsi esclusivamente alla responsabilità della società Vodafone Omnitel N.V. ed in quanto tale implica la corresponsione di un indennizzo proporzionato al disservizio subito dall'utente, da computarsi in base al parametro previsto dall'articolo 4, comma 1, dell'allegato A) alla delibera n. 73/11/CONS, secondo il quale *"nel caso di sospensione o cessazione*

*amministrativa di uno o più servizi avvenuti senza che ve ne fossero i presupposti, ovvero in assenza del previsto preavviso, gli operatori sono tenuti a corrispondere un indennizzo, per ciascun servizio non accessorio, pari ad euro 7,50 per ogni giorno di sospensione".* Tale parametro deve essere computato in misura pari al doppio, in conformità a quanto previsto dall'articolo 12, comma 2, del sopra citato regolamento, attesa la natura "business" dell'utenza interessata dal disservizio.

Per quanto attiene alle richieste sub *i)* e *iii)*, queste ultime possono trovare trattazione congiunta ed essere accolte entrambe.

In particolare, l'operatore Vodafone, con lettera inviata a mezzo fax in data 28 agosto 2012, ha informato l'istante circa l'emissione di una nota di credito, a storno totale della fattura n. AC07469938 del 29 maggio 2012, per un totale di euro 232,06 e della fattura n. AC10519298 del 27 luglio 2012, per un totale di euro 239,40. Tuttavia, il predetto operatore, in violazione degli accordi previsti con verbale d'udienza innanzi all'Autorità del 12 aprile 2012, non ha provveduto a contattare l'istante per verificare i piani tariffari attivi e procedere alla correzione degli stessi con la disattivazione senza addebito di eventuali servizi in eccesso. In particolare l'operatore avrebbe dovuto riallineare il profilo tariffario a quanto stabilito in sede di adesione contrattuale nel mese di febbraio 2011 e, successivamente, ribadito in data 26 luglio 2011, per un importo di euro 39,00 mensili ed uno sconto del 50 % in considerazioni dei disservizi patiti. Ciò posto, in considerazione del perdurare dei disservizi sull'utenza in epigrafe e della mancata applicazione dei piani tariffari previsti in sede contrattuale, l'operatore Vodafone è tenuto a procedere alla regolarizzazione della posizione amministrativa contabile dell'istante, mediante storno integrale degli importi insoluti, nonché provvedere al ritiro di eventuali attività monitorie e/o gestionali di recupero del credito. In considerazione di quanto suesposto, può altresì trovare accoglimento la richiesta di rimborso di euro 80,00 che l'istante ha dovuto versare al fine di risolvere il problema dell'errata tariffazione applicata dall'operatore Vodafone nei termini di cui sopra.

Per quanto concerne la richiesta sub *iv)*, quest'ultima non può trovare accoglimento in quanto l'operatore, a seguito di richiesta inviata da parte istante in data 19 luglio 2012, relativa all'inserimento dell'utenza in epigrafe negli elenchi telefonici a seguito di cancellazione della stessa, ha provveduto a rispondere in data 28 agosto 2012 informando l'istante circa la necessità di compilare un modulo necessario ai fini dell'inserimento della predetta utenza negli elenchi telefonici. Ciò posto, non può imputarsi all'operatore Vodafone alcun profilo di responsabilità in relazione al mancato inserimento dell'utenza negli elenchi telefonici, in quanto ha correttamente edotto l'istante circa le modalità di inserimento dell'utenza negli stessi.

Infine, per la richiesta *sub v)* relativa al rimborso delle spese di procedura, l'Autorità, valutato il comportamento di tutte le parti, ritiene congruo riconoscere in favore dell'istante la somma di euro 100,00, considerando che l'utente, come sopra rappresentato, ha presenziato in sede di conciliazione ed ha partecipato all'udienza innanzi a questa Autorità in audio conferenza.

CONSIDERATO che la società Vodafone Omnitel N.V. non ha fornito motivazioni tecnico - giuridiche in ordine alla sospensione dei servizi voce e dati

sull'utenza n. 0444533xxx, né ha dimostrato di avere garantito l'erogazione del servizio in modo regolare, continuo e senza interruzioni, in conformità a quanto disposto dall'articolo 3 comma 4 della delibera n. 179/03/CSP;

RITENUTO, per quanto sopra esposto, che l'accertata responsabilità per la sospensione dei servizi voce e dati sull'utenza in epigrafe è ascrivibile esclusivamente alla società Vodafone Omnitel N.V. secondo i parametri sotto menzionati;

RITENUTO, per quanto sopra esposto, di dover accogliere l'istanza di parte limitatamente alla regolarizzazione della posizione amministrativa - contabile mediante lo storno delle fatture insolute, nonché provvedere al ritiro di eventuali attività monitorie e/o gestionali di recupero del credito;

RITENUTO che, per quanto concerne le spese di procedura, sia equo liquidare in favore della parte istante, ai sensi dell'articolo 19, comma 6, del Regolamento, l'importo di euro 100,00 considerando che l'istante ha presenziato in sede di conciliazione ed ha partecipato all'udienza innanzi a questa Autorità in audioconferenza;

RITENUTO, infine, che l'indennizzo e/o i rimborsi riconosciuti da questa Autorità all'esito della procedura devono soddisfare, ai sensi dell'articolo 84 del Codice delle comunicazioni elettroniche, il requisito dell'equità, e pertanto tenere indenne l'istante dal decorso del tempo necessario alla definizione della procedura;

VISTI gli atti del procedimento;

UDITA la relazione del Commissario Francesco Posteraro, relatore ai sensi dell'articolo 31 del "*Regolamento concernente l'organizzazione ed il funzionamento dell'Autorità*";

## **DELIBERA**

1. Il parziale accoglimento dell'istanza presentata dalla Ditta Dani Impianti Elettrici in data 7 febbraio 2013, nei termini di seguito precisati.
2. La società Vodafone Omnitel N.V. è tenuta a procedere alla regolarizzazione della posizione amministrativa - contabile inerente all'utenza in epigrafe, mediante lo storno delle fatture insolute, nonché al ritiro di eventuali attività monitorie e/o gestionali di recupero del credito.
3. La società Vodafone Omnitel N.V. è tenuta altresì a liquidare, tramite assegno o bonifico bancario, in favore dell'istante:
  - i) la somma di euro 1.290 (milleduecentonovanta/00) a titolo di indennizzo per sospensione dei servizi voce e dati sull'utenza n. 044-4533xxx, calcolato moltiplicando l'importo di euro 30,00 (trenta/00) -in quanto utenza *business*- per il numero di 43 giorni, intercorrenti dal 19 luglio 2012 al 31 agosto 2012, in conformità a quanto

disposto dall'art. 4, comma 1, dell'allegato A) alla delibera n. 73/11/CONS, con maggiorazione degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza;  
*ii)* la somma di euro 80,00 (ottanta/00) a titolo di rimborso degli importi versati in considerazione dell'errata tariffazione applicata dall'operatore Vodafone;  
*iii)* la somma di euro 100,00 (cento/00) a titolo di rimborso delle spese per l'espletamento della presente procedura, ai sensi dell'articolo 19, comma 6, della delibera n. 173/07/CONS.

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

Ai sensi dell'art. 19, comma 3, della delibera n. 173/07/CONS il provvedimento di definizione della controversia costituisce un ordine dell' Autorità ai sensi dell'articolo 98, comma 11, del decreto legislativo 1 agosto 2003 n. 259.

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

Ai sensi dell'articolo 135, comma 1, let. b), del Codice del processo amministrativo, approvato con d. l.vo 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 delibera è notificata alle parti ed è pubblicata sul sito *web* dell'Autorità.

Roma, 19 dicembre 2013

IL PRESIDENTE  
Angelo Marcello Cardani

IL COMMISSARIO RELATORE  
Francesco Posteraro

Per attestazione di conformità a quanto deliberato  
IL SEGRETARIO GENERALE  
Francesco Sclafani