



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

DELIBERA n. 11/17/CIR

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
DITTA DOTT. ANNARUMMA/VODAFONE ITALIA S.P.A.
(GU14 n.295/2016)**

L'AUTORITÀ

NELLA riunione della Commissione per le infrastrutture e le reti del 4 aprile 2017;

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. 88/16/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 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 sugli indennizzi*;

VISTA l’istanza del sig. Annarumma, del 16 febbraio 2016;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’istante

L’istante, intestatario del contratto recante codice cliente 1.1797335 di tipo *business*, ha lamentato nei confronti di Vodafone Italia S.p.A. la mancata attivazione dei



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

servizi oggetto del contratto di fornitura sottoscritto con l'operatore e l'illegittimità delle fatture emesse da Vodafone in relazione a detti servizi, mai attivati e recanti importi superiori a quelli pattuiti.

Più precisamente, nell'istanza introduttiva del procedimento e nel corso dello stesso, l'istante ha allegato le seguenti circostanze di fatto:

- a) Vodafone non attivava i servizi oggetto del contratto;
- b) Vodafone addebitava all'istante costi per servizi non attivati e in misura superiore a quella pattuita;
- c) la linea *internet* e il servizio POS per i pagamenti elettronici non venivano mai attivati e l'istante riscontrava anomalie per i servizi di rete fissa e di rete mobile.

In ragione dei descritti contegni dell'operatore telefonico convenuto, la parte istante ha richiesto:

- i. il rimborso degli importi delle fatture;
- ii. il rimborso delle spese affrontate;
- iii. la liquidazione di un indennizzo per mancata risposta ai reclami, oltre che per tutti i mesi nei quali l'utente non ha fruito del servizio;
- iv. la liquidazione di un indennizzo per mancata attivazione dei servizi;
- v. la liquidazione di un indennizzo per mancata comunicazione di impedimento tecnico;
- vi. il risarcimento dei danni per grave nocumento all'attività professionale per mancata attivazione del servizio POS.

Con successiva memoria, l'istante ha precisato di aver aderito all'offerta "*Soluzione Lavoro Relax*" per la fornitura dei servizi telefonici sull'utenza fissa n. 0819211xxx e sull'utenza mobile n. 3890917xxx, nonché della linea *internet* e del relativo servizio POS per i pagamenti elettronici; che, sin dall'inizio del rapporto, ha provveduto a segnalare all'operatore "*il malfunzionamento, nonché, l'inutilizzabilità della linea fissa, del servizio di telefax, della linea adsl e di conseguenza del relativo POS per pagamenti elettronici, ciò nonostante il predetto operatore non ha mai provveduto all'attivazione della linea, né si è mai preoccupato di rendere edotto l'istante circa gli impedimenti tecnici ostativi all'attivazione della linea fissa*". La parte istante ha precisato, inoltre, che, dal 21 novembre 2014 al 24 aprile 2015, (data di risoluzione del rapporto contrattuale), "*i servizi relativi alla rete fissa, alla linea internet ed il relativo POS non sono stati giammai attivati dalla società Vodafone, determinando grave nocumento per l'attività espletata dal dott. Annarumma*". L'utente ha lamentato altresì che Vodafone ha emesso nel mese di marzo 2015 la fattura n. AF03770987 dell'importo di euro 255,44 con addebiti "*per presunti servizi giammai richiesti e attivati sulle suddette utenze e nei locali e non conformi a quelli pattuiti*". In ragione del mancato riscontro positivo ai reclami rivolti al Servizio Clienti dell'operatore, in data 24 aprile 2015 l'istante ha comunicato l'immediata risoluzione del contratto per grave inadempimento. Nel mese di settembre 2015, Vodafone ha emesso altresì la fattura n. AF13136157 dell'importo di euro 357,67 a titolo di corrispettivo per



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

recesso anticipato. Infine, l'istante ha reiterato le richieste già formulate nell'istanza, chiedendo altresì lo storno della fattura n. AF13136157 dell'importo di euro 357,67.

In sede di udienza di discussione della controversia, l'istante ha eccepito l'infondatezza e/o l'inammissibilità e la tardività delle eccezioni sollevate da Vodafone, in quanto esperite per la prima volta nella predetta sede. L'istante ha contestato tutto quanto dedotto ed eccepito dall'operatore in quanto infondato e comunque non provato, evidenziando che Vodafone non ha mai proposto alcuna eccezione e difesa avverso la memoria difensiva della parte istante. L'istante ha chiesto di depositare tutta la documentazione comprovante il diritto fatto valere, ovvero la fattura n. AF03770987 del 13 marzo 2015, la fattura n. AF00717926 del 14 gennaio 2015, la fattura n. AF13136157 del 10 settembre 2015, il contratto di fornitura tra l'istante e Vodafone, il reclamo del 28 aprile 2015 con relativo avviso di ricevimento, l'avviso di ricevimento della pec inoltrata alla controparte per la trasmissione della memoria difensiva in atti. La parte istante non ha accettato la proposta conciliativa formulata da Vodafone.

2. La posizione dell'operatore

La Società Vodafone Italia S.p.A., in sede di udienza di discussione, ha eccepito, in via preliminare, l'inammissibilità e/o improcedibilità dell'istanza atteso che in relazione alla medesima questione era già stato esperito un tentativo di conciliazione con protocollo n. 5467/2015 con udienza tenutasi in data 6 luglio 2015 e conclusasi con mancata comparizione della parte.

Nel merito della *res controversa*, la Società ha precisato che nel formulario UG l'istante ha lamentato, in relazione all'utenza n. 0819211xxx, la scarsa qualità del servizio e che le fatture non erano giustificate. Vodafone ha precisato che il servizio relativo all'utenza fissa e ADSL è stato attivato a fine gennaio 2015 e che risulta una sola segnalazione di disservizio il 13 febbraio successivo, risoltasi il 16 febbraio 2015 con conferma della risoluzione da parte dell'istante. L'operatore ha precisato, inoltre, che ad oggi risulta un importo insoluto pari ad euro 1.137,72.

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.

In via preliminare, non risultano accoglibili le richieste istruttorie avanzate dalla parte istante in sede di udienza, atteso che le stesse sono finalizzate all'acquisizione al procedimento di documentazione che la parte avrebbe potuto versare in atti entro i termini assegnati ai sensi dell'art. 16 del *Regolamento*.

Sempre in via preliminare, deve dichiararsi l'inammissibilità della richiesta dell'istante di risarcimento dei danni *sub vi.*, atteso che le pretese risarcitorie esulano dalla



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

competenza dell'Autorità ai sensi dell'art. 19 del *Regolamento*, essendo di competenza esclusiva dell'Autorità giudiziaria ordinaria.

Ancora in via preliminare, deve ritenersi inammissibile, siccome generica e di mero stile, l'eccezione formulata da Vodafone circa l'inammissibilità e/o improcedibilità dell'istanza siccome reiterativa della questione già oggetto di un precedente tentativo di conciliazione tra le parti al quale la parte istante non ha partecipato, atteso che in mancanza del deposito in atti dell'istanza di conciliazione e del verbale dell'udienza di conciliazione, necessari affinché l'Autorità possa verificare le contestate circostanze, detta eccezione risulta meramente dilatoria dei tempi di conclusione del procedimento e non merita alcun accertamento d'ufficio.

Nel merito, le doglianze dell'utente in relazione alla mancata attivazione dei servizi oggetto del contratto risultano fondate, atteso che Vodafone non ha provato l'attivazione dei servizi interessati né il loro regolare e continuo funzionamento. Deve rammentarsi, infatti, che, vertendosi in materia di responsabilità contrattuale ex art. 1218 c.c., quale è quella dell'operatore per l'inadempimento delle obbligazioni assunte nei confronti dell'utente con la conclusione del contratto di fornitura dei servizi di comunicazione elettronica, incombe sul debitore della prestazione, cioè l'operatore, l'onere della prova del proprio adempimento.

In parziale accoglimento della richiesta di indennizzo per mancata attivazione dei servizi *sub iv.*, deve statuirsi il diritto dell'utente alla liquidazione dell'indennizzo *pro die* di euro 7,50 per ciascun servizio non accessorio di cui all'art. 3, comma 1, del *Regolamento sugli indennizzi*, computato nella misura parti al doppio, ai sensi dell'art. 12 del citato regolamento, trattandosi di utenza *business*.

In ragione del generico riferimento dell'istante ai servizi interessati dalla lamentata mancata attivazione ("*l'inutilizzabilità della linea fissa, del servizio di telefax, della linea adsl e di conseguenza del relativo POS per pagamenti elettronici*") e tenuto conto del mancato deposito entro i termini procedurali all'uopo assegnati dal contratto in essere tra le parti, facendo ricorso al criterio di equità, come ammesso, sia pur in via residuale e al fine di riequilibrare le posizioni delle parti nel pubblico interesse, dalle citate "*Linee guida in materia di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche*", si ritiene equo liquidare il predetto indennizzo in relazione ai due servizi non accessori di telefonia fissa (comprensivo del servizio voce e del servizio fax) e di connettività (comprensivo, dunque, sia del servizio ADSL che di quello accessorio relativo al POS).

Il *dies a quo* computare l'indennizzo spettante all'istante per la mancata attivazione dei servizi suindicati deve ritenersi coincidente con lo scadere del sessantesimo giorno dalla data di sottoscrizione del contratto (indicato, nella Carta del cliente dell'operatore, quale termine entro il quale avviene l'attivazione dei servizi) e, quindi, dal 20 gennaio 2015, e il *dies ad quem* deve individuarsi nella data del 24 aprile 2015 nella quale è stato comunicato il recesso dell'istante, per un totale di 94 giorni e un indennizzo complessivo pari ad euro 2.820,00 (duemilaottocentoventi/00).



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

La richiesta dell'istante *sub v.* di liquidazione di un indennizzo per mancata comunicazione dell'impedimento tecnico che ha ostacolato l'attivazione del servizio non può trovare accoglimento, in quanto il disagio per la mancata comunicazione delle ragioni ostative all'adempimento dell'operatore risulta già ristorato dall'indennizzo liquidato per il disagio da mancata attivazione dei servizi; diversamente operando, in effetti, si addiverrebbe alla ingiustificata duplicazione del rimedio indennizzatorio con riferimento al medesimo pregiudizio, in violazione del principio di proporzionalità dell'indennizzo al pregiudizio subito dall'utente, come sancito dall'art. 11, comma 2, della delibera n. 179/03/CSP.

In mancanza di reclami in atti, non può trovare accoglimento la richiesta dell'istante *sub iii.* di liquidazione di un indennizzo per mancata risposta agli stessi da parte dell'operatore.

In ragione del mancato deposito in atti delle fatture relative al rapporto contrattuale oggetto di controversia e della prova del loro pagamento (attesa la sussistenza di importi insoluti a carico dell'istante), non può accogliersi la richiesta dell'istante *sub i.* di rimborso delle fatture.

Infine, per quanto concerne le spese di procedura, in accoglimento della richiesta dell'istante *sub ii.*, appare equo liquidare in favore della parte istante, ai sensi dell'art. 19, comma 6, del *Regolamento*, l'importo di euro 100,00 (cento/00), tenuto conto che l'istante ha partecipato all'udienza tenutasi innanzi all'Autorità per il tramite del legale incaricato della sua rappresentanza.

UDITA la relazione del Commissario Antonio Nicita, relatore ai sensi dell'art. 31 del *Regolamento concernente l'organizzazione e il funzionamento dell'Autorità*;

DELIBERA

Articolo 1

1. L'Autorità accoglie parzialmente l'istanza del sig. Annarumma nei confronti della società Vodafone Italia S.p.A. per le motivazioni di cui in premessa.

2. La società Vodafone Italia S.p.A. 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 2.820,00 (duemilaottocentoventi/00), a titolo di indennizzo per la mancata attivazione del servizio di telefonia fissa e del servizio di connettività sull'utenza fissa n. 0819211xxx di tipo *business* (euro 30,00 per 94 giorni decorrenti dal 20 gennaio 2015 al 24 aprile 2015).



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

3. La società Vodafone Italia S.p.A. 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'art. 98, comma 11, del d.lgs. 1° agosto 2003, n. 259.

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.

Roma, 4 aprile 2017

IL PRESIDENTE
Angelo Marcello Cardani

IL COMMISSARIO RELATORE
Antonio Nicita

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