



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

DELIBERA N. 117/17/CIR

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
IANNELLI /VODAFONE ITALIA S.P.A.
(GU14/2418/2016)**

L'AUTORITÀ

NELLA riunione della Commissione per le infrastrutture e le reti del 13 settembre 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. 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 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 dell’utente Iannelli, del 17 novembre 2016;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’istante

La parte istante ha lamentato nei confronti di Vodafone Italia S.p.A. la mancata attivazione di una nuova utenza telefonica per la fruizione dei servizi voce e ADSL.



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

In particolare, nell'istanza introduttiva del procedimento, l'istante ha rappresentato quanto segue:

- a) nel mese di dicembre 2015, l'istante richiedeva a Vodafone l'attivazione di una nuova utenza per la fruizione dei servizi voce e ADSL;
- b) Vodafone emetteva la fattura n. AG02273099 per l'importo di euro 51,46 in relazione al periodo 21 gennaio 2016 – 10 febbraio 2016;
- c) nonostante l'invio di reclami da parte dell'istante e l'adozione di un provvedimento temporaneo, ex art. 5 del *Regolamento*, da parte del CORECOM Campania in data 30 maggio 2016, Vodafone non provvedeva ad attivare i servizi richiesti.

In base a tali premesse, l'utente ha richiesto nei confronti di Vodafone:

- i. lo storno delle fatture;
- ii. la liquidazione degli indennizzi come da delibera dell'Autorità;
- iii. l'adozione di provvedimenti in merito al comportamento del gestore;
- iv. il rimborso delle spese di procedura.

Nel corso dell'udienza di discussione della controversia, l'istante ha precisato che il mancato pagamento della fattura emessa da Vodafone non costituisce impedimento all'attivazione del servizio, trattandosi di una cauzione richiesta in ragione della convenuta modalità di pagamento delle fatture tramite bollettino postale, e ha dichiarato che l'utente è in attesa dell'attivazione della linea. L'istante non ha accettato la proposta conciliativa formulata dall'operatore.

2. La posizione dell'operatore

La Società, con memoria difensiva, ha eccepito, in via preliminare, l'inammissibilità e l'improcedibilità di eventuali richieste avanzate nell'istanza di definizione che non siano coincidenti con quelle formulate nell'istanza di conciliazione, in particolare, delle domande di storno delle fatture insolute, di rimborso delle spese di procedura e di adozione di provvedimenti contro il gestore, a tale fine depositando il formulario UG introduttivo della procedura di conciliazione.

Nel merito, Vodafone ha contestato la richiesta di liquidazione di un indennizzo per mancata attivazione dei servizi *“atteso che l'istante non ha dato prova di aver stipulato alcun contratto in relazione alla fornitura dei servizi di cui assume la mancata attivazione e che nei sistemi Vodafone non risulta alcuna segnalazione o reclamo sull'asserita mancata attivazione”*.

La Società ha precisato che *“la richiesta di attivazione avanzata in data 11 gennaio 2016 dall'Istante riguarda la migrazione di un numero attivo con Telecom, 0818425xxx e non già l'attivazione di una nuova linea. Avendo l'istante scelto come modalità di pagamento il bollettino postale, è stata emessa fattura relativa al deposito cauzionale, che l'istante non ha saldato. Tale circostanza ha comportato il blocco della pratica di attivazione. L'Istante è stata invitata a saldare la fattura per poter procedere*



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

all'attivazione ma non ha voluto procedere al pagamento. Tanto premesso, la pratica è stata annullata (si vedano schermate di contatto). L'Istante, dunque, anziché reclamare al gestore la mancata attivazione, ha preferito ricorrere direttamente alla procedura di urgenza, di cui, si ribadisce, non si ritiene sussistessero i presupposti. Una volta pervenuto il provvedimento di urgenza, è stata, nondimeno, rappresentata la circostanza di cui sopra e si è invitato l'istante ad avviare una nuova richiesta di attivazione dei servizi secondo i consueti canali commerciali, procedendo al saldo della fattura insoluta".

In sede di udienza di discussione, la Società ha richiamato le difese già svolte, precisando che in base alle proprie Condizioni Generali di Contratto l'operatore si riserva il diritto di rifiutare la proposta del cliente sulla base della morosità e che la fattura non saldata è relativa alla richiesta di deposito cauzionale che viene richiesto specificamente laddove l'istante richieda come modalità di pagamento il bollettino postale, secondo quanto previsto dall'art. 8.6 delle Condizioni Generali di Contratto. Vodafone ha contestato la dichiarata persistenza dell'interesse dell'utente all'attivazione del servizio.

La Società ha formulato una proposta conciliativa della controversia, non accettata dall'istante.

3. Motivazione della decisione

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante possono trovare parziale accoglimento nei termini che seguono.

In via preliminare, deve rilevarsi che non può trovare accoglimento l'eccezione di inammissibilità e di improcedibilità sollevata da Vodafone. Come evidenziato nelle "Linee guida in materia di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche" di cui alla delibera n. 276/13/CONS, ai fini dell'ammissibilità dell'istanza di definizione occorre che l'oggetto della richiesta sia il medesimo di quello già sottoposto al previo tentativo obbligatorio di conciliazione "...il che non deve significare che le istanze presentate in sede conciliativa e in sede di definizione debbano essere identiche, ma che la questione in discussione sia la medesima..." (cfr. parag. III.1.2. delle citate Linee guida). Alla luce dell'istanza di conciliazione depositata in atti da Vodafone, si rileva che l'oggetto delle istanze introduttive rispettivamente della procedura di conciliazione e di quella di definizione della controversia è il medesimo, pertanto l'eccezione è infondata e, come tale, deve essere rigettata.

Nel merito, deve rilevarsi che, poiché la Proposta di Abbonamento prodotta in atti da Vodafone non risulta sottoscritta dall'istante e non vi è evidenza probatoria in ordine alla accettazione da parte dell'utente delle Condizioni Generali di Contratto a quella allegate, non può affermarsi che l'utente sia stato posto in condizione di conoscere le condizioni contrattuali relative alla fornitura dei servizi richiesti.

In assenza di evidenze probatorie in ordine alla circostanza che la richiesta di attivazione dei servizi è stata rivolta dall'utente all'operatore in data 11 gennaio 2016 con



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

la modulistica depositata da Vodafone, alla luce delle affermazioni dell'utente - non fondatamente contestate dall'operatore - deve individuarsi nella data del 1 dicembre 2015 quella nella quale la predetta richiesta è stata formulata.

Tenuto conto che Vodafone indica nella propria Carta del Cliente il periodo massimo di 60 giorni entro il quale deve avvenire l'attivazione dei servizi su postazione fissa, il ritardo di attivazione dei servizi voce e dati deve computarsi con decorrenza dal 30 gennaio 2016 e sino al 1 giugno 2016, data nella quale risulta verosimilmente trasmesso il riscontro dell'operatore al provvedimento temporaneo adottato *ex art. 5 del Regolamento* da parte del CORECOM territorialmente competente, rappresentando che l'attivazione della linea è stata scartata amministrativamente in quanto risultava un insoluto a carico dell'istante e che per poter procedere all'attivazione, l'istante avrebbe dovuto regolarizzare la sua posizione e fare sottomettere una nuova pratica secondo i consueti canali commerciali. Dalla predetta data, dunque, l'istante è stata posta in condizione di conoscere, quantomeno nell'ambito della procedura promossa ai sensi dell'art. 5 del *Regolamento*, le condizioni contrattuali del rapporto *de quo*.

Ne deriva che la richiesta dell'istante *sub i.*, di storno della fattura n. AG02273099 del 16 febbraio 2016 emessa da Vodafone per l'importo di euro 51,46 può trovare accoglimento rivelandosi la stessa *sine titulo* in mancanza dell'evidenza probatoria di sottoscrizione del contratto e della mancata attivazione e fornitura dei servizi.

Quanto alla richiesta dell'istante *sub ii.* di liquidazione di un indennizzo secondo le delibere dell'Autorità, la stessa può trovare accoglimento per il suindicato periodo di 123 giorni (dal 30 gennaio 2016 al 1 giugno 2016) per la mancata attivazione dei servizi voce e dati, con liquidazione in favore dell'istante e a carico di Vodafone dell'indennizzo previsto dall'art. 3 del *Regolamento indennizzi*, pari ad euro 7,50 *pro die* per ciascun servizio non accessorio; al predetto titolo, dunque, Vodafone è tenuta a corrispondere all'istante l'importo totale di euro 1.845,00 (milleottocentoquarantacinque/00).

In relazione alla richiesta *sub iii.*, relativa ai provvedimenti in merito al comportamento tenuto dal gestore, si ritiene che, nel caso di specie, trattandosi di controversia inerente i rapporti contrattuali tra utente e operatore, non risultano sussistenti i presupposti per l'adozione di provvedimenti a carico dell'operatore diversi dalla presente delibera di definizione.

Infine, per quanto concerne le spese di procedura di cui alla richiesta dell'istante *sub iv.*, 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 lo stesso ha presentato istanza di conciliazione presso il CORECOM e ha presenziato innanzi all'Autorità per il tramite del legale incaricato della sua rappresentanza.

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



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

DELIBERA

Articolo 1

1. L'Autorità accoglie parzialmente l'istanza della Sig.ra Iannelli 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 stornare la fattura n. AG02273099 del 16 febbraio 2016 e a pagare in favore dell'istante la somma di euro 100,00 (cento/00), per le spese di procedura, nonché i seguenti importi, maggiorati degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza:

- i. euro 1.845,00 (milleottocentoquarantacinque/00), a titolo di indennizzo per la mancata attivazione dei servizi voce e ADSL (euro 7,50 al giorno per ciascun servizio per 123 giorni decorrenti dal 30 gennaio 2016 al 1 giugno 2016).

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'articolo 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, 13 settembre 2017

IL PRESIDENTE
Angelo Marcello Cardani

IL COMMISSARIO RELATORE
Mario Morcellini

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