

**DELIBERA N. 122/20/CIR**

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA  
MONDO PIZZA/VODAFONE ITALIA S.P.A.  
(GU14/128637/2019)**

**L'AUTORITÀ**

NELLA riunione della Commissione per le Infrastrutture e le Reti del 16 marzo 2020;

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 “*Adozione del nuovo Regolamento concernente l’organizzazione e il funzionamento dell’Autorità*”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 95/19/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* come modificato da ultimo dalla delibera n. 347/18/CONS;

VISTA la delibera n. 203/18/CONS, del 24 aprile 2018, recante “*Approvazione del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche*”, di seguito denominato *Regolamento*, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 353/19/CONS;

VISTO l’articolo 7 del decreto legge 21 settembre 2019, n. 104, recante “*Misure urgenti per assicurare la continuità delle funzioni dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni*” ai sensi del quale “*Il Presidente e i Componenti del Consiglio dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni di cui all’articolo 1 della legge 31 luglio 1997, n. 249, in carica alla data del 19 settembre 2019, continuano a esercitare le proprie funzioni, limitatamente agli atti di ordinaria amministrazione e a quelli indifferibili e urgenti, fino all’insediamento del nuovo Consiglio e comunque fino a non oltre il 31 dicembre 2019*”;

VISTO l'articolo 2 del decreto legge 30 dicembre 2019 , n. 162, recante *“Disposizioni urgenti in materia di proroga di termini legislativi, di organizzazione delle pubbliche amministrazioni, nonché di innovazione tecnologica”*, ai sensi del quale *“All’articolo 7, comma 1, del decreto-legge 21 settembre 2019, n. 104, convertito, con modificazioni, dalla legge 18 novembre 2019, n. 132, le parole «fino a non oltre il 31 dicembre 2019» sono sostituite dalle seguenti: «fino a non oltre il 31 marzo 2020»”*;

VISTA l'istanza di Mondo Pizza, del 28 maggio 2019;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

### **1. La posizione dell'istante**

La società istante, nell'atto introduttivo del procedimento, ha dichiarato di aver effettuato, nel mese di novembre 2018, il passaggio da Vodafone a TIM delle proprie utenze *business* 0874484xxx, 3293576xxx e 3457219xxx, andato a buon fine in data 3 gennaio 2019.

In seguito, l'utente ha ricevuto una fattura pari a euro 236,73, con scadenza 5 marzo 2019, recante voci sconosciute e riferita a un periodo non giustificato in quanto ormai cliente di un altro gestore.

L'istante ha lamentato, infine, l'interruzione del servizio voce e dati dal 4 dicembre 2018 al 2 gennaio 2019.

Sulla base di tali premesse, l'istante ha richiesto:

*i.* lo storno della fattura di euro 236,73 e di fatture successive fino a chiusura del ciclo di fatturazione;

*ii.* indennizzo per l'assenza di linea telefonica e dati dal 4 dicembre 2018 al 2 gennaio 2019.

### **2. La posizione dell'operatore**

Vodafone Italia S.p.A. (di seguito anche solo “Vodafone”) ha eccepito, in via preliminare, l'inammissibilità e improcedibilità di eventuali richieste avanzate nel formulario GU14 che non siano coincidenti con quelle formulate nell'istanza di conciliazione.

Nel merito, l'operatore ha eccepito l'assenza di segnalazioni da parte dell'utente in relazione al lamentato disservizio, precisando che nei propri sistemi gestionali non sono presenti segnalazioni di malfunzionamento o interruzione della linea fissa, la quale risulta attivata in data 3 dicembre 2018; in relazione alla suddetta linea, Vodafone ha dichiarato che l'istante ha poi richiesto il codice di migrazione ed è presente a sistema una richiesta di migrazione verso TIM con data di espletamento 12 marzo 2019.

Inoltre, Vodafone ha contestato in quanto destituita di fondamento anche la domanda di storno e rimborso delle fatture emesse da Vodafone, atteso che non risultano addebiti per le SIM oggetto dell'istanza, ma solo per la rete fissa e per la SIM mobile 3457219983 con piano "Zero: Red Business M Special" per cui non è intervenuta alcuna richiesta di disattivazione da parte dell'utente.

### 3. Motivazione della decisione

In via preliminare, non può essere accolta l'eccezione sollevata da Vodafone in relazione alla inammissibilità di eventuali richieste avanzate in sede di definizione non coincidenti con quelle oggetto del tentativo obbligatorio di conciliazione in quanto essa è rimasta priva di riscontro documentale. Si rammenta che la parte che eccepisce l'inammissibilità delle richieste avverse deve quanto meno indicare quelle contestate, dovendosi altrimenti considerare la predetta eccezione meramente dilatoria dei tempi di istruttoria e, pertanto, non meritevole di accertamento d'ufficio.

Nel merito, alla luce di quanto emerso dall'istruttoria svolta sulla scorta della documentazione depositata e acquisita al fascicolo nonché all'esito dell'udienza di discussione, si ritiene che l'istanza possa trovare parziale accoglimento nei termini di seguito precisati.

Al fine di valutare nel merito la richiesta di storno formulata dall'utente, l'Autorità ha disposto una richiesta di integrazione dell'istruttoria, nei confronti del gestore convenuto, ai sensi dell'articolo 18, comma 2, del *Regolamento*; alla luce di quanto depositato nel fascicolo documentale, in relazione alla richiesta *sub i*, si ritiene che la stessa possa trovare parziale accoglimento per i motivi di seguito precisati.

L'istante ha contestato la fattura n. AL02531462 del 13 febbraio 2019 (versata in atti dal gestore e relativa al periodo di fatturazione 9 dicembre 2018 – 8 febbraio 2019) argomentando che le proprie utenze erano a quel tempo già passate in TIM.

Tale asserita circostanza non risulta tuttavia supportata dalla documentazione probatoria in atti, atteso che dalle schermate depositate dal gestore su richiesta dell'Autorità si evince che la SIM con numero 3457219xxx è stata disattivata per MNP solo in seguito, in data 5 novembre 2019. Pertanto, non emergono particolari responsabilità di Vodafone in relazione ai costi addebitati per il predetto servizio in quanto non risulta in alcun modo documentata una diversa ed espressa volontà dell'istante di disattivarlo né la domanda dell'utente è supportata da qualsivoglia evidenza documentale.

Per quanto riguarda le altre voci di costo riportate nella fattura in esame, anche gli addebiti relativi alla SIM 3293576xxx risultano corretti in quanto parziali rispetto all'intero periodo di fatturazione e imputati fino alla data di effettiva disattivazione della SIM avvenuta in data 11 dicembre 2018, circostanza che trova riscontro nelle schermate versate in atti da Vodafone.

Quanto alla rete fissa, invece, atteso che la data di disattivazione del *link* di rete fissa n. 7520xxx riportata nella schermata di Vodafone è il 12 marzo 2019, il relativo addebito nella fattura del febbraio 2019 risulta, sotto il profilo della prospettazione dei costi, in linea con la descritta tempistica e di per sé non illegittimo; tuttavia, anticipando

quanto si dirà in seguito in relazione all'accoglimento della richiesta *sub ii.*, si ritiene che il canone addebitato in relazione alla rete fissa debba comunque essere riproporzionato in relazione al periodo in cui l'istante non ha fruito dei servizi voce e dati (4 dicembre 2018 – 2 gennaio 2019) compreso nel periodo di fatturazione oggetto della fattura n. AL02531462 del 13 febbraio 2019, atteso che in assenza di fruizione del servizio sorge in capo all'utente il relativo diritto alla restituzione dei canoni, in termini di controprestazione. Pertanto, all'esito di tale ricalcolo, la fattura in questione dovrà essere parzialmente stornata.

Inoltre, risulta in parte fondata anche la contestazione della successiva fattura n. AL06594630 del 12 aprile 2019 - sebbene non riferita alle singole voci di costo - in quanto sono riportati, per un totale di euro 432,11, “*costi di recesso anticipato*”, “*contributo di attivazione per 48 mesi*” e “*installazione di rete fissa a rate*” che non trovano esatta corrispondenza né nel costruito normativo in materia di costi e oneri di recesso (decreto legge 31 gennaio 2007, n.7, cd. decreto “Bersani”) né nella documentazione contrattuale e informativa versata in atti e che pertanto non sono comprovati nella propria bontà e in quanto tali devono essere stornati dagli importi insoluti.

Infatti, l'operatore telefonico è legittimato a richiedere, in caso di recesso da parte dell'utente, solo i costi pertinenti e correlati alla cessazione del servizio, nonché preventivamente noti all'utente, avendo l'onere di provarne, in sede di contenzioso, ragione ed entità nonché conoscibilità da parte del cliente all'atto della stipula del contratto.

Infine, non si rinvengono ulteriori responsabilità di Vodafone in relazione alle fatture emesse fino a chiusura del ciclo di fatturazione e, conseguentemente, lo storno non può essere integrale rispetto all'ammontare degli insoluti complessivamente maturati in capo all'istante.

Per quanto riguarda, invece, la richiesta di indennizzo per interruzione dei servizi voce e dati dal 4 dicembre 2018 al 2 gennaio 2019, si ritiene che la stessa possa trovare accoglimento per i motivi di seguito precisati.

Nel caso in esame, a fronte dell'assenza di segnalazioni e reclami documentati, non può tuttavia non rilevarsi la circostanza per cui l'utente ha attivato la procedura conciliativa (UG/90163/2019) tempestivamente rispetto al periodo di tempo superato il quale, per contro, potrebbe invocarsi l'applicazione della clausola di esclusione degli indennizzi di cui all'articolo 14, comma 1, del *Regolamento sugli indennizzi*; nello specifico, a fronte delle doglianze rappresentate da parte istante, l'operatore non ha provato la regolare fruizione dei servizi da parte dell'utente nel periodo di tempo in cui quest'ultimo ne ha lamentato invece la totale assenza, essendo ormai pacifico il principio in base al quale grava sul gestore l'onere di dimostrare l'avvenuto esatto adempimento o che l'inadempimento è dipeso da causa a sé non imputabile *ex art. 1218 cod. civ.*, ovvero da cause specifiche di esclusione della responsabilità previste dal contratto, dalle condizioni generali di contratto o dalla Carta Servizi.

In assenza di tale prova, dunque, la richiesta di parte istante può essere accolta e, pertanto, Vodafone è tenuta a riconoscere in favore dell'istante un indennizzo complessivamente pari a euro 696,00, computato in relazione al periodo dal 4 dicembre 2018 al 2 gennaio 2019 ai sensi dell'articolo 6, comma 1, del *Regolamento sugli indennizzi* per un totale di 29 giorni (6 euro *pro die* per ciascun servizio non accessorio,

importo poi raddoppiato in ragione della natura *business* dell'utenza dedotta in controversia).

UDITA la relazione del Presidente;

## **DELIBERA**

### **Articolo 1**

1. L'Autorità accoglie parzialmente l'istanza di Mondo Pizza nei confronti di Vodafone Italia S.p.A. per le motivazioni di cui in premessa.

2. La Società Vodafone Italia S.p.A., entro 60 giorni dalla notifica della presente decisione, è tenuta a:

i. effettuare il ricalcolo della fattura n. AL02531462 del 13 febbraio 2019, riproporzionando i costi addebitati per la rete fissa tenendo conto del periodo di totale assenza di servizio, voce e dati, ricompreso nel periodo di fatturazione considerato, stornando i relativi importi;

ii. stornare dal totale degli insoluti pendente in capo all'istante l'importo pari a euro 432,11 di cui alla fattura n. AL06594630 del 12 aprile 2019;

iii. corrispondere in favore dell'istante, con le modalità di pagamento indicate in istanza, l'indennizzo per il disservizio contestato pari a euro 696,00 ai sensi dell'articolo 6, comma 1, del *Regolamento sugli indennizzi*.

3. 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, 16 marzo 2020

**IL PRESIDENTE**  
Angelo Marcello Cardani

Per attestazione di conformità a quanto deliberato  
**IL SEGRETARIO GENERALE f.f.**  
Nicola Sansalone