



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

DELIBERA n. 139/15/CIR

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
TEKSOLUTIONS DI M. V. / VODAFONE OMNITEL B.V.
(GU14 n. 82/2015)**

L'AUTORITÀ

NELLA riunione della Commissione per le infrastrutture e le reti del 18 novembre 2015;

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. 390/15/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 *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*”;

VISTA l’istanza della ditta Teksolutions di M. V., del 19 gennaio 2015;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

1. La posizione dell'istante

La società istante, intestataria dell'utenza n. 0492952xxx di tipo *business*, ha lamentato nei confronti della società Vodafone Omnitel B.V. (d'ora innanzi, per brevità, "Vodafone"), l'errata fatturazione dei canoni pattuiti, sin dall'inizio del rapporto contrattuale, e la reiterata interruzione dei servizi voce e ADSL. In particolare, nell'istanza introduttiva del procedimento e nel corso dell'audizione, l'istante ha dichiarato quanto segue:

a. sin dal 2011, anno di sottoscrizione del contratto con Vodafone, la società istante riceveva fatturazioni di importi diversi da quelli stipulati contrattualmente per la fornitura dei servizi voce e ADSL. Dette fatturazioni venivano contestate dall'istante per mezzo di formali reclami;

b. le molteplici richieste di confronto dell'istante, per risolvere le problematiche connesse all'errata fatturazione, rimanevano inevase da parte di Vodafone;

c. a causa della morosità maturata dall'istante dall'anno 2013, lo stesso subiva numerose interruzioni dei servizi, senza preavviso da parte dell'operatore;

d. in data 23 settembre 2014, Vodafone comunicava all'istante via email l'emissione di note di credito in relazione all'importo di euro 3.002,88 che l'istante assumeva essere a suo credito;

e. in data 16 ottobre 2014 i servizi subivano la totale cessazione senza alcun preavviso. Nel frattempo, Vodafone emetteva la fattura dell'8 ottobre 2014 con scadenza al 28 ottobre 2014;

f. nonostante il provvedimento temporaneo adottato dal CORECOM Veneto in data 10 novembre 2014, su istanza dell'utente ai sensi dell'articolo 5 del Regolamento, i servizi non sono stati ripristinati poiché, come Vodafone ha comunicato, in data 20 ottobre 2014 la linea è stata disattivata a causa degli insoluti maturati dall'utente.

In base a tali premesse, l'utente ha richiesto, con riserva di richiesta del risarcimento del maggior danno all'Autorità Giudiziaria:

- i. l'immediato ripristino di tutte le linee e dei relativi servizi telefonici interrotti;
- ii. lo storno delle fatture contestate;
- iii. la restituzione della somma pari ad euro 2.741,80 indebitamente richiesta da Vodafone;
- iv. la liquidazione di un indennizzo per mancato riscontro scritto ai reclami dell'istante;



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

- v. la liquidazione di un indennizzo per le numerose interruzioni dei servizi e per il mancato ripristino degli stessi come ordinato dal provvedimento temporaneo del CORECOM Veneto;
- vi. la liquidazione di un indennizzo per il comportamento illegittimo da parte di Vodafone.

2. La posizione dell'operatore

In sede di audizione, Vodafone, in relazione alle contestazioni dell'istante relative alla fatturazione, ha rilevato *“che lo stesso non ha prodotto copia completa del contratto sottoscritto né altra valida evidenza documentale che possa giustificare il ricalcolo richiesto a partire dall'anno 2011 ed infatti, secondo le principali regole civilistiche applicate anche dall'AGCOM chi vuol far valere un diritto derivante da un contratto deve provare il titolo da cui il diritto deriva; non può considerarsi prova delle condizioni contrattuali una email riepilogativa su cui manca qualsiasi forma di espressione di adesione e che comunque risale all'anno 2013. In merito alla richiesta di indennizzo per mancato riscontro al reclamo evidenza che Vodafone ha risposto sia in data 23 settembre 2014, 3 ottobre 2014 e 10 novembre 2014 (in quest'ultimo caso confermato anche da parte istante, come da allegati). Sulle altre richieste evidenza la loro estrema genericità che impedisce di definire le circostanze temporali dei disservizi lamentati. Eccepisce, inoltre, l'inammissibilità di qualsiasi richiesta eccedente quelle formulate nell'istanza che ha avviato il presente procedimento. In merito alla mancata esecuzione del GU5 ribadisce quanto disposto dalla Società in quella sede e cioè che i servizi risultavano già disattivi in data 20/10/2014 (prima della presentazione dell'istanza al CORECOM) per le morosità maturate a far data dalla fattura del 5 ottobre 2013”*.

Nonostante le proprie difese, Vodafone ha formulato proposta conciliativa della controversia e, per il caso di mancata accettazione, ha insistito per il rigetto dell'istanza.

Alle affermazioni dell'operatore ha replicato l'utente precisando che *“per quanto riguarda il profilo contrattuale, tutti i contratti di Vodafone riportavano solo una sigla. I conteggi di M. V. promanano da email di provenienza di Vodafone, accettate telefonicamente dall'utente con registrazione di Vodafone, tanto è vero che se così non fosse stato avrebbe disattivato la linea. Quest'ultimo fatto dimostra su tutti la ragione di M. V. che non vanta una pretesa sulla base di mere proposte formalizzate ma sulla base dell'incontro di una proposta e di una accettazione. La prova è documentale ed è allegata sub 4. Inoltre, va ricordato che Vodafone con email del 23/09/2014 anch'essa allegata riconosce i conteggi di M. V. tanto è che viene indicato l'importo esatto di euro 3.302,88. Inoltre, M. V. evidenzia che il passare del tempo è dipeso anch'esso dal comportamento di Vodafone che nelle more delle contestazioni ha promesso anche per iscritto che sarebbero state formulate delle proposte commerciali a soluzioni del problema, proposte mai arrivate ed anzi superate dalla disattivazione delle linee. Particolarmente grave pare il mancato rispetto del provvedimento temporaneo del Corecom con la motivazione che la linea sarebbe stata disattivata il 20/10/2014 mentre è stata disattivata il 16/10/2014, per di più la motivazione di Vodafone richiama un insoluto alla data del 20 ottobre quando la*



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

scadenza del pagamento sarebbe maturata il successivo 28 ottobre. M. V. ribadisce che le note di accredito e gli assegni non sono mai pervenuti al suo recapito. Del mancato ricevimento degli assegni è stato dato atto anche da Vodafone in udienza”.

La proposta transattiva dell'operatore non è stata accettata dall'utente.

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.

Per quanto concerne la richiesta dell'istante *sub (i)*, di immediato ripristino di tutte le linee e dei relativi servizi telefonici interrotti, la stessa non può ritenersi accoglibile atteso che, nell'ambito del procedimento finalizzato all'adozione di un provvedimento temporaneo, azionato dall'istante ai sensi dell'art. 5 del Regolamento innanzi al CORECOM Veneto, l'operatore telefonico ha già comunicato l'avvenuta disattivazione della linea; precisamente, le linee non sono state meramente sospese, bensì cessate a fronte della persistente morosità.

A seguito di richiesta di integrazione istruttoria disposta dall'Autorità, ai sensi dell'articolo 18 del *Regolamento*, per accertare la possibilità tecnica/amministrativa di riassegnare all'istante la numerazione *de qua*, Vodafone ha comunicato che *“il numero 0492952xxx è stato disattivato con cessazione standard in data 26/11/2014, rientrando nella disponibilità del Donor”*.

Stante la illegittimità della cessazione amministrativa dei servizi, per le motivazioni che di seguito si esporranno, e l'accertata impossibilità da parte di Vodafone di riassegnare all'istante la sua numerazione storica nonché la verosimile perdita di disponibilità del numero in ragione del tempo trascorso dal suo rientro presso il *donor*, Vodafone deve ritenersi tenuta a liquidare in favore dell'istante l'indennizzo previsto per la perdita della numerazione dall'art. 9 del Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti ed operatori di cui all'Allegato A) della delibera n. 73/11/CONS.

Tenuto conto che l'utenza fissa oggetto della controversia, alla luce di quanto rappresentato dall'istante, risulta essere stata attivata nel 2011, l'indennizzo spettante all'istante al predetto titolo è pari ad euro 1.600,00 (milleseicento/00) (euro 100,00 per ogni anno di precedente utilizzo dal 2011 al 2014 [4 anni], quadruplicato, ai sensi dell'articolo 12, comma 2, del Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti ed operatori di cui all'Allegato A della delibera n. 73/11/CONS, trattandosi di utenza di tipo “affari”).

In merito alla fatturazione oggetto della controversia, deve rilevarsi, innanzi tutto, che sebbene non siano stati prodotti in atti copia dei contratti dai quali evincere gli importi



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

pattuiti per la fornitura dei servizi, risulta *per tabulas*, e precisamente dalla comunicazione a mezzo email del 23 settembre 2014 trasmessa dall'operatore, il riconoscimento di debito da parte di Vodafone, alla predetta data, per l'importo di euro 3.002,88 (tremiladue/88).

Hanno, pertanto, trovato conferma le allegazioni dell'istante secondo le quali lo stesso, in relazione alle fatture emesse da Vodafone tra l'8 febbraio 2011 ed il 6 agosto 2013, ha maturato un credito di euro 4.780,37; che nonostante lo stesso abbia interrotto il pagamento delle fatture emesse dall'operatore tra il 5 ottobre 2013 ed il 6 agosto 2014, alla data del 23 settembre 2014 l'istante fosse a credito di euro 3.002,88 (risultando dovuto in relazione alla fatturazione non saldata, dunque, solo un importo di euro 1.777,49) e che detto importo a credito dell'istante, in ragione della somma dallo stesso ritenuta dovuta su quella maggiore oggetto della successiva fattura dell'8 ottobre 2014 (contestata dall'utente), è divenuto poi pari ad euro 2.741,80 (duemilasettecentoquarantuno/80), come precisato dall'istante anche in sede di udienza.

Tanto rilevato, deve rilevarsi, *in primis*, che le richieste dell'istante *sub ii)* e *iii)* e, precisamente, di storno delle fatture contestate (trattasi di quelle emesse dal 5 ottobre 2013 all'8 ottobre 2014 e che l'istante non ha saldato), e di restituzione della somma pari ad euro 2.741,80 (duemilasettecentoquarantuno/80), sottendono, in loro combinata lettura, la richiesta di compensazione dell'importo complessivo di euro 2.038,57 (duemilatrentotto/57), ritenuto dovuto dall'istante in ordine alle fatture contestate e non saldate, con l'importo complessivo di euro 4.780,37 (quattromilasettecentottanta/37) indebitamente fatturato ed incassato da Vodafone dal febbraio 2011 all'agosto 2013.

Ne deriva che poiché la contestazione dell'istante concerne parte degli importi oggetto di fatturazione, le fatture *de quibus* non possono essere oggetto di storno e, dunque, la richiesta *sub ii)* non può essere accolta; merita, invece, accoglimento, per le ragioni sopra esposte, la richiesta *sub iii)* di rimborso della somma di euro 2.741,80 (duemilasettecentoquarantuno/80).

Può trovare accoglimento, inoltre, la richiesta dell'istante *sub iv)* di liquidazione di un indennizzo per la mancata risposta ai reclami.

L'istante, infatti, ha prodotto in atti le numerose richieste rivolte all'operatore sin dal gennaio 2013 per il ricalcolo degli importi oggetto di fatturazione a partire dal 2011.

Le poche comunicazioni di Vodafone presenti in atti, invero, per il loro contenuto, non consentono di ritenere che l'operatore abbia fornito risposta, neanche in termini negativi, alle richieste dell'istante che, infatti, è rimasto in attesa di adeguata comunicazione circa le proprie pretese continuando a maturare, nel frattempo, una morosità del tutto ingiustificata.

Poiché, come dichiarato da Vodafone in sede di udienza, il primo riscontro all'istante è stato comunicato solo in data 23 settembre 2014, si ritiene congruo dichiarare tenuta Vodafone a liquidare in favore dell'istante l'importo massimo di euro 300,00 (trecento/00) previsto dall'art. 11, del Regolamento in materia di indennizzi applicabili



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

nella definizione delle controversie tra utenti ed operatori di cui all'Allegato A) della delibera n. 73/11/CONS per il mancato o ritardato riscontro ai reclami.

Altresì meritevole di accoglimento è la richiesta dell'istante *sub v)* di liquidazione di un indennizzo per le sospensioni del servizio voce e ADSL che, alla luce della documentazione in atti, devono ritenersi verificatesi rispettivamente nei giorni 13 marzo 2014, 17 aprile 2014, 8 maggio 2014, 8 e 9 settembre 2014 e per ulteriori 95 giorni a decorrere dal 16 ottobre 2014 sino alla data di presentazione dell'istanza (19 gennaio 2015).

Non solo, infatti, stante l'ingiustificatezza degli insoluti a carico dell'istante, dette interruzioni sono da ritenersi illegittime, ma altresì, come correttamente rilevato dall'istante, non risulta conforme al principio di buona fede nell'esecuzione del contratto, ai sensi dell'art. 1175 e 1375 c.c., il contegno dell'operatore che sospende per ragioni amministrative i servizi durante la pendenza del termine di pagamento dell'ultima fattura inoltrata, addirittura ivi indicando la data di emissione del successivo documento contabile.

In considerazione di quanto rilevato, trova applicazione l'indennizzo previsto dall'articolo 4, comma 1, del "*Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti ed operatori*" di cui all'Allegato A) alla delibera n. 73/11/CONS, pari ad euro 7,50 per ogni giorno di sospensione o cessazione amministrativa di uno o più servizi avvenuta senza che ve ne fossero i presupposti, ovvero in assenza del previsto preavviso, per ciascun servizio non accessorio (due, trattandosi di servizio voce e servizio ADSL); detto importo giornaliero deve essere raddoppiato, nel caso di specie, ai sensi dell'art. 12, comma 2, del citato Regolamento, trattandosi di utenze di tipo "affari".

Tenuto conto che il disservizio si è protratto per complessivi 100 giorni (13 marzo 2014, 17 aprile 2014, 8 maggio 2014, 8 e 9 settembre 2014 e per ulteriori 95 giorni a decorrere dal 16 ottobre 2014 sino al 19 gennaio 2015, data di presentazione dell'istanza), l'importo complessivamente spettante all'istante a titolo di indennizzo per l'interruzione del servizio è pari ad euro 3.000,00 (tremila/00).

Non deve ritenersi accoglibile, invece, la richiesta dell'istante *sub vi)* di liquidazione di un indennizzo per la mancata esecuzione da parte di Vodafone del provvedimento temporaneo adottato dal CORECOM Veneto ai sensi dell'art. 5 del *Regolamento*, atteso che tale fattispecie non è contemplata dal citato Regolamento.

Infine, per quanto concerne le spese di procedura, 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 la stessa ha presentato istanza di conciliazione presso il CORECOM e ha presenziato innanzi all'Autorità per il tramite del legale cui si è rivolta per ricevere assistenza.



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

UDITA la relazione del Commissario Antonio Preto, relatore ai sensi dell'articolo 31 del *Regolamento per l'organizzazione ed il funzionamento dell'Autorità*;

DELIBERA

Articolo 1

1. L'Autorità accoglie parzialmente l'istanza della ditta Teksolutions di M. V. nei confronti della società Vodafone Omnitel B.V. per le motivazioni di cui in premessa.

2. La società Vodafone Omnitel B.V. 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 1.600,00 (milleseicento/00) a titolo di indennizzo per la perdita della numerazione (euro 100,00 per ogni anno di utilizzo dell'utenza di tipo *business* dal 2011 sino al 2014, quadruplicato ai sensi dell'art. 12, comma 2, Regolamento di cui alla delibera n. 73/11/CONS);
- ii. euro 300,00 (trecento/00) a titolo di indennizzo per ritardata risposta ai reclami;
- iii. euro 3.000,00 (tremila/00) a titolo di indennizzo per la sospensione amministrativa dei servizi voce e ADSL sull'utenza di tipo *business* (euro 30,00 per 100 giorni complessivi di interruzione dei servizi);
- iv. euro 2.741,80 (duemilasettecentoquarantuno/80) a titolo di parziale rimborso delle fatture emesse dall'8 febbraio 2011 all'8 ottobre 2014.

3. La società Vodafone Omnitel B.V. 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.



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

Napoli, 18 novembre 2015

IL PRESIDENTE
Angelo Marcello Cardani

IL COMMISSARIO RELATORE
Antonio Preto

Per attestazione di conformità a quanto deliberato
IL SEGRETARIO GENERALE *ad interim*
Antonio Perrucci