



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

DELIBERA N. 167/17/CIR

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
BIOTEC ITALIA/ VODAFONE ITALIA S.P.A.
(GU14/1984/16)**

L'AUTORITÀ

NELLA riunione della Commissione per le infrastrutture e le reti e del 6 novembre 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 “*Adozione del nuovo Regolamento concernente l’organizzazione e il funzionamento dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni*”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 405/17/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 di Biotec Italia, del 26 agosto 2016;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’istante

La società istante, intestataria di utenze fisse e mobili di natura *business*, associate al codice cliente n. 528233, ha lamentato nei confronti di Vodafone Italia S.p.A. (di seguito, “Vodafone” o “Società”) la fatturazione di costi difforni da quelli pattuiti per la



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

fornitura dei servizi voce e dati sulle predette utenze, la ritardata portabilità delle numerazioni, il mancato accollo delle penali per recesso applicate da precedente operatore, il ritardo di attivazione dei servizi, nonché l'illegittima sospensione degli stessi.

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

a. nell'anno 2014, l'istante ha aderito a un'offerta proposta da un agente Vodafone avente a oggetto la fornitura dei servizi voce, dati e servizi aggiuntivi su tutte le utenze fisse e mobili dell'utente; per la rete fissa e internet, l'agente proponeva l'offerta denominata "Vodafone Rete Unica Corporate" (VRUC);

b. la proposta contrattuale è stata associata, inoltre, alla portabilità delle utenze mobili, con impegno di Vodafone al rimborso dei costi di recesso addebitati dal precedente operatore;

c. l'utente ha contestato che le prime fatture emesse fossero conformi ai costi pattuiti; in particolare, vi erano addebiti relativi a servizi non ancora attivi e che gli importi fatturati risultavano maggiori rispetto a quelli prospettati in sede contrattuale;

d. a seguito delle segnalazioni trasmesse all'agente Vodafone riguardo alle problematiche riscontrate, quest'ultimo si è impegnato a trovare soluzioni adeguate; nel frattempo, sono pervenuti all'istante solleciti di pagamento e preavvisi di sospensione per la morosità maturata;

e. in data 6 ottobre 2014 l'agente Vodafone ha comunicato all'utente di aver ottenuto lo storno di alcune voci di costo illegittimamente richieste nelle fatture precedentemente emesse;

f. intanto, l'istante ha subito la sospensione del servizio connettività in data 18 ottobre 2014, rendendo necessario lo *switch* verso la connettività di CloudItalia Telecomunicazioni S.p.A., rimasta nel frattempo attiva in ragione del ritardo di portabilità di alcuni numeri;

g. Vodafone non ha provveduto all'attivazione della linea di *back-up* concordata;

h. l'istante ha verificato l'addebito di costi esorbitanti per l'utilizzo delle SIM all'estero, per la mancata applicazione dei piani tariffari concordati;

i. in data 16 marzo 2015 e in data 17 giugno 2015, si sono verificate nuove sospensioni dei servizi;

j. vista la mancata risoluzione delle problematiche di carattere amministrativo-contabile l'utente ha provveduto a inviare formale reclamo, dapprima il 25 giugno 2015, a mezzo PEC, e di seguito il 26 giugno 2015, a mezzo di raccomandata con ricevuta di ritorno, ma non riceveva alcun riscontro. Un ulteriore reclamo veniva trasmesso il 21 ottobre 2015;

k. in ragione dei numerosi e frequenti disservizi e della mancata risposta alle problematiche di carattere amministrativo, l'utente ha chiesto risoluzione contrattuale e decideva di richiedere la portabilità delle utenze verso altro operatore.



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

In base a tali premesse, l'istante ha formulato le proprie richieste a questa Autorità, richiamando la propria diffida del 19 agosto 2016 e il contenuto della previa istanza di conciliazione, così come di seguito specificate:

- i. il risarcimento dei danni contrattuali ed extracontrattuali;
- ii. lo storno degli importi fatturati e non dovuti;
- iii. il rimborso delle spese di procedura.

In sede di memorie di replica alle difese svolte da Vodafone, l'istante ha contestato l'eccezione di inammissibilità sollevate dall'operatore in merito alle richieste non oggetto di precedente tentativo di conciliazione, rilevando come le richieste fossero le medesime sottoposte al CORECOM. In merito all'eccezione di inammissibilità della domanda di risarcimento del danno, l'istante ha replicato evidenziando che alcuna domanda di tal genere è stata proposta in questa sede, riservandosi il diritto di proporla in sede giurisdizionale e precisando che le proprie richieste si intendano riferite al danno subito e alle pretese creditorie avanzate da Vodafone. L'istante ha richiamato tutte le segnalazioni inoltrate all'agente Vodafone nonché le formali comunicazioni trasmesse all'operatore per contestare l'asserita mancanza di reclami in atti.

In sede di udienza, l'istante ha evidenziato che Vodafone non ha contestato la ricostruzione dei fatti operata nell'istanza e non ha accettato la proposta conciliativa formulata dall'operatore.

2. La posizione dell'operatore

Vodafone, con memoria difensiva, ha eccepito:

i. In via preliminare, l'inammissibilità e improcedibilità delle istanze avanzate nel presente procedimento che non fossero già oggetto di precedente procedura di conciliazione;

ii. l'inammissibilità della richiesta di risarcimento dai danni, non avendo l'Autorità la competenza sull'accertamento dell'eventuale danno verificatosi. In sede di udienza, Vodafone ha infine eccepito la tardività della documentazione depositata dall'utente nella nota di replica, e ha ribadito la genericità delle contestazioni avversarie che non ha consentito alla Società un'adeguata difesa.

iii. Nel merito, ha evidenziato l'estrema genericità delle contestazioni dell'istante, non avvalorate da alcun elemento probatorio, rilevando come non fosse possibile evincere dalle difese avversarie il dettaglio degli importi contestati in fattura.

iv. L'operatore ha inoltre eccepito la mancanza nella documentazione allegata agli atti dei reclami in ordine alla fatturazione difforme dalle condizioni contrattuali pattuite.

v. La Società ha altresì affermato che *“le condizioni tariffarie applicate coincidono con quanto sottoscritto dall'Istante”* e che, ciò nonostante, quest'ultimo abbia sospeso integralmente il pagamento delle fatture, anche relativamente agli importi non contestati, maturando un insoluto pari ad euro 48.598,05.

vi. Vodafone ha contestato, altresì, il lamentato ritardo nella portabilità delle numerazioni affermando che l'istante non ha indicato a quali numerazioni fosse riferita



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

la doglianza e che, comunque, “*i prodotti attivati dall’Istante sono tecnicamente più complessi di una semplice linea ADSL e le tempistiche sono necessariamente più lunghe*”.

vii. L’operatore ha inoltre sostenuto, quanto alla mancata attivazione delle linee di *back-up*, che trattasi di un servizio aggiuntivo da richiedere specificamente, ipotesi che nel caso di specie non si rinviene nella proposta sottoscritta dall’istante, così che la richiesta di rimborso dei costi sostenuti con il gestore Cloudditalia deve essere respinta. Vodafone ha rilevato che l’istante non ha fornito neanche prova del pagamento dei costi di recesso richiesti dal precedente gestore.

viii. In merito ai disservizi, la Società ha eccepito la genericità delle contestazioni, e ha dichiarato che risulta un unico disservizio relativo al servizio DSL e fisso, verificatosi nel mese di giugno 2015, durato circa 10 giorni. Evidenzia, altresì, che l’istante non ha evitato il verificarsi dei danni lamentati, atteso che lo stesso non ha assunto un comportamento improntato alla ordinaria diligenza, correttezza e buona fede nell’ambito del rapporto contrattuale.

ix. In merito alle contestazioni relative agli importi addebitati a titolo di traffico dati *roaming* e servizi a sovrapprezzo, l’operatore ha eccepito che non sussiste agli atti alcuna evidenza documentale.

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, deve rilevarsi che non può trovare accoglimento l’eccezione di inammissibilità e improcedibilità sollevata da Vodafone Italia S.p.A. contenuta al punto *sub i*). Difatti, come evidenziato nelle *Linee guida in materia di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche* (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. par. III.1.2. delle *Linee guida*).

Inoltre, in merito al punto *sub ii*), si rileva che l’istante, sia nel formulario UG che nel formulario GU14 (che richiama il primo, oltre alla diffida del 19 agosto 2016), ha formulato, oltre alle richieste di storno, richiesta di risarcimento del danno che, ai sensi del par. III.1.3. delle citate *Linee Guida*, può ritenersi ammissibile quando, «[...] in applicazione di un criterio di efficienza e ragionevolezza dell’azione, essa può essere interpretata come richiesta di accertamento di un comportamento illegittimo da parte dell’operatore e del conseguente diritto all’indennizzo, a prescindere dal *nomen juris* indicato dalla parte [...]».

Sempre in merito al punto *sub ii*), si dichiara l’ammissibilità della documentazione prodotta dall’utente con la nota di replica, trattandosi di documentazione (corrispondenza intercorsa con l’agente Vodafone, reclami e conteggi), depositata per controdedurre alle difese avversarie.



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

Nel merito, e relativamente ai successivi punti *sub* iii) e iv), non può trovare accoglimento l'eccezione dell'operatore in ordine al mancato invio di reclamo. L'invio di quest'ultimo, al contrario, risulta provato dalla documentazione allegata agli atti dall'istante (cfr. allegati depositati con memoria autorizzata del 13 ottobre 2016), mentre dalle evidenze istruttorie non emerge alcun riscontro concreto da parte dell'operatore. Pertanto, deve disporsi la liquidazione di un indennizzo per mancata risposta al primo dei reclami trasmesso formalmente dall'istante all'operatore in data 23 giugno 2015. In ragione di quanto rilevato, è dovuto all'istante l'indennizzo giornaliero pari ad euro 1,00 in applicazione dell'art. 11 del *Regolamento sugli indennizzi* da calcolarsi dal giorno di scadenza del termine di 45 giorni per dare risposta al predetto reclamo (come indicato nella Carta del Cliente dell'operatore), ovvero dal 7 agosto 2015, fino all'udienza di conciliazione innanzi al CORECOM (prima occasione utile di confronto tra le parti) svoltasi il 30 maggio 2016. Per il suddetto periodo di 297 giorni, Vodafone è tenuta alla corresponsione in favore dell'istante dell'importo di euro 297,00 (duecentonovantasette/00) a titolo di indennizzo per mancato riscontro al reclamo.

In merito al punto *sub* v), relativo alla doglianza di invio di fatturazioni difformi nel *quantum* rispetto agli accordi negoziali pattuiti, deve rilevarsi che le allegazioni dell'istante non sono state adeguatamente contestate da Vodafone, sulla quale, in ragione della natura contrattuale del rapporto di fornitura, incombe l'onere probatorio del corretto computo dei costi contenuti in fatturazione, in linea con le condizioni stabilite nel contratto concluso tra le parti. Al contrario, la Società non ha dato evidenza probatoria alcuna in relazione al corretto computo degli importi fatturati; pertanto, deve ritenersi non provata l'applicazione da parte dell'operatore delle condizioni economiche accettate dall'utente.

In ragione della puntuale indicazione, da parte dell'istante del dettaglio delle voci di costo non dovute, deve disporsi il ricalcolo delle fatture emesse da Vodafone dal sorgere del rapporto contrattuale e sino alla sua risoluzione, in applicazione dei piani tariffari e dei canoni fissi indicati nella proposta contrattuale sottoscritta dalle parti in data 27 marzo 2014 (depositata in atti), con storno degli importi fatturati in eccesso rispetto agli stessi.

In merito al punto *sub* vi), si rileva come la genericità di talune doglianze dell'istante rispetto al ritardo di portabilità delle utenze, fisse e mobili, e di ritardo nell'attivazione dei servizi (sia pur tutte rimaste incontestate da parte dell'operatore stante il generico tenore delle difese dallo stesso assunte), non consenta di liquidare un indennizzo per ciascun disagio lamentato, quale ad esempio per la tardata portabilità delle utenze mobili delle quali non è indicata la numerazione.

Tuttavia, dalle schermate depositate in atti da Vodafone, è possibile evincere che per le numerazioni fisse nn. 0444594XXX, 0444591XXX e 04441833XXX vi è stato un significativo ritardo di importazione sui sistemi Vodafone, solo a considerare che l'offerta relativa alla rete fissa è stata sottoscritta dalle parti in data 27 marzo 2014. Tenuto conto che la Carta del Cliente Vodafone indica il periodo di 60 giorni quale tempo massimo di attivazione dei servizi, deve rilevarsi un ritardo di 94 giorni per le prime due utenze (decorrente dal 26 maggio 2014 al 28 agosto 2014, data di espletamento della portabilità)



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

e di giorni 242 per quanto riguarda la numerazione 04441833XXX (dal 26 maggio 2014 al 23 gennaio 2015 data di espletamento della portabilità).

Pertanto, in ragione della tardata portabilità delle predette utenze fisse, Vodafone è tenuta a corrispondere all'istante l'importo di euro 5,00 *pro die* previsto dall'art. 6 del *Regolamento sugli indennizzi*, nella misura pari al doppio ai sensi dell'art. 12 del citato regolamento trattandosi di utenze *business*, per ciascuna delle tre numerazioni, per un importo complessivo pari ad euro 4.300,00 (quattromilatrecento/00).

Risultando incontestate le affermazioni dell'istante secondo il quale la linea ADSL per la sede di Vicenza è stata attivata in data 26 giugno 2014 e che la linea SHDSL 4Mbps per la sede di Dueville è stata attivata in data 21 luglio 2014, si dispone a carico di Vodafone la corresponsione in favore dell'istante dell'indennizzo giornaliero di euro 7,50 previsto dall'art. 3, comma 1, del *Regolamento sugli indennizzi*, per il ritardo nell'attivazione di servizi non accessori, nella misura pari al doppio ai sensi dell'art. 12 del citato regolamento trattandosi di utenze *business*, per ciascuna delle due linee suindicate.

Tenuto conto di quanto sopra rilevato in ordine ai tempi di attivazione dei servizi indicati nella Carta del Cliente Vodafone e della data di sottoscrizione del contratto tra le parti, il ritardo in questione è pari a 31 giorni per la prima linea ADSL e di 56 giorni per la linea SHDSL 4Mbps. Per le considerazioni esposte, l'indennizzo complessivo dovuto da Vodafone all'istante è pari a complessivi euro 1.305,00 (millecentocinque/00).

In merito al punto *sub vii*), non può invece accogliersi la richiesta di rimborso dei costi di recesso corrisposti al gestore Wind in mancanza di evidenza probatoria di siffatto impegno assunto da Vodafone in sede contrattuale.

Non può inoltre trovare accoglimento l'eccezione di Vodafone in merito al punto *sub viii*), sia in merito ai disservizi lamentati che, come già illustrato, sono stati patiti dall'istante come dimostrato alla luce delle evidenze probatorie; sia in merito alla mancanza di diligenza di quest'ultimo, atteso che dal corredo istruttorio emerge come la sua condotta sia stata improntata – sin dalla nascita del rapporto contrattuale e sino alla data della richiesta di risoluzione contrattuale per inadempimento – verso un'ottica collaborativa finalizzata alla risoluzione delle problematiche riscontrate nel corso dei mesi.

In merito al punto *sub ix*), relativo alle contestazioni degli importi addebitati a titolo di traffico dati *roaming* e servizi a sovrapprezzo, deve accogliersi l'eccezione formulata dall'operatore sulla inidoneità del corredo probatorio allegato da parte istante.

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, considerato che la stessa ha presentato istanza di conciliazione presso il CORECOM ed ha presenziato innanzi all'Autorità con l'assistenza del delegato incaricato della sua rappresentanza.



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

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 della società Biotec Italia 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 al ricalcolo delle fatture emesse sin dall'inizio del rapporto contrattuale e sino alla sua risoluzione, in applicazione dei piani tariffari e dei canoni fissi indicati nella proposta contrattuale sottoscritta dalle parti in data 27 marzo 2014, nonché allo storno degli importi fatturati in eccesso rispetto agli stessi.

3. Vodafone è tenuta altresì 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 4.300,00 (quattromilatrecento/00) a titolo di indennizzo per la ritardata portabilità delle tre utenze fisse nn. 0444594XXX, 0444591XXX e 04441833XXX, di natura *business*;
- ii. euro 1.305,00 (millecentocinque/00) a titolo di indennizzo per il ritardo di attivazione della linea ADSL per la sede di Vicenza e della linea SHDSL 4Mbps per la sede di Dueville;
- iii. euro 297,00 (duecentonovantasette/00) a titolo di indennizzo per mancato riscontro al reclamo del 23 giugno 2015.

4. 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.

5. 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.

6. 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.



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

La presente delibera è notificata alle parti e pubblicata sul sito *web* dell'Autorità.

Roma, 6 novembre 2017

\IL PRESIDENTE
Angelo Marcello Cardani

IL COMMISSARIO RELATORE
Antonio Nicita

Per attestazione di conformità a quanto deliberato

IL SEGRETARIO GENERALE
Riccardo Capecchi