



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

DELIBERA N. 17/18/CIR

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
SARNESE LEGNAMI / VODAFONE ITALIA S.P.A.
(GU14/669/17)**

L'AUTORITÀ

NELLA riunione della Commissione per le infrastrutture e le reti e del 30 gennaio 2018;

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. 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 Sarnese Legnami, del 31 marzo 2017;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’istante

L’istante, intestataria di utenze *business* associate al codice cliente n. 7.1702216, ha contestato nei confronti di Vodafone Italia S.p.A. (di seguito “Vodafone” o “Società”)



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

l'applicazione di tariffe maggiori rispetto a quelle pattuite e ha inoltre lamentato il malfunzionamento dei servizi voce e dati, a seguito dell'installazione da parte dell'operatore di un centralino e di vari telefoni. In particolare, nell'istanza introduttiva del procedimento e nel corso dell'audizione, l'istante ha dichiarato quanto segue:

a. nel maggio 2016 l'istante ha aderito a un'offerta commerciale che prevedeva il pagamento di euro 157,00 circa per bimestre, per usufruire del servizio voce, tramite utenze fisse e mobili nonché per fruire dell'ADSL;

b. nei mesi successivi ha riscontrato nelle fatture degli importi superiori rispetto al costo pattuito;

c. l'operatore avrebbe fornito un centralino e vari telefoni, provvedendo alla loro installazione, ma tali apparati non avrebbero funzionato correttamente, provocando disagi nella fruizione del servizio voce e dell'ADSL dal mese di luglio 2016;

d. nonostante le ripetute chiamate al servizio clienti, il disservizio non veniva risolto e l'utente provvedeva a contestare le problematiche attraverso vari reclami, rimasti tuttavia privi di riscontro;

e. in data 24 novembre 2016, l'istante provvedeva a restituire tutti gli apparati telefonici in possesso.

In base a tali premesse, l'istante ha richiesto:

i. lo storno delle fatture emesse e il rimborso delle somme pagate in eccedenza;

ii. la liquidazione dell'indennizzo per il disservizio subito alla voce e all'ADSL, a far data dal mese di luglio fino al dicembre del 2016;

iii. la liquidazione dell'indennizzo per mancata risposta ai reclami;

iv. le spese di procedura.

In sede di udienza, l'istante si è riportata alle proprie difese, evidenziando che a seguito dei disservizi i telefoni erano stati restituiti a Vodafone, che non avrebbe dovuto fatturare i relativi costi nel ciclo di fatturazione.

2. La posizione dell'operatore

La società Vodafone ha, in via preliminare, eccepito l'inammissibilità delle istanze avanzate nel presente procedimento che non siano state già oggetto di precedente procedura di conciliazione. Nel merito, l'operatore ha evidenziato la genericità delle contestazioni mosse, nonché della richiesta di storno delle fatture e rimborso dei costi pagati in eccesso. Inoltre, non risulterebbero reclami ricevuti, salvo quello del mese di luglio del 2016. L'operatore ha sostenuto che nonostante la proposizione del reclamo, l'istante avrebbe dovuto effettuare un pagamento parziale delle somme ritenute dovute, ma ha ommesso del tutto qualsiasi pagamento, determinando l'insoluto a suo carico. Inoltre, Vodafone ha evidenziato la tardività delle contestazioni mosse, che non permetterebbero



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

di poter produrre il dettaglio del traffico telefonico, in ossequio a quanto previsto dall'articolo 123 del codice *privacy*.

Con riferimento al costo dell'offerta pattuita, Vodafone ha confermato la regolarità delle fatture emesse, che riportano il costo totale relativo alle varie offerte sottoscritte dall'utente. Inoltre, l'operatore ha allegato la lettera inviata dall'utente, contenente una proposta di rateizzazione dell'insoluto e la dichiarazione di riconoscimento del debito a proprio carico, consistente nell'importo indicato nella fattura relativa al mese di luglio del 2016.

Per ciò che riguarda la richiesta di liquidazione dell'indennizzo per malfunzionamento dei servizi, oltre a ribadire la genericità dell'istanza, nonché l'infondatezza della richiesta, Vodafone ha eccepito che, in ogni caso, il disagio riguarderebbe un servizio accessorio, in quanto il cliente avrebbe sempre lamentato il malfunzionamento del centralino. Di conseguenza, l'Autorità potrebbe concedere soltanto la minor somma prevista per l'indennizzo per il malfunzionamento di servizi accessori, pari a euro 1,00 giornaliero, fino a un importo massimo di euro 300,00. L'operatore ha richiesto, inoltre, che la concessione di eventuali indennizzi decorra dalla data di proposizione del reclamo. In più, qualora l'Autorità ritenga che debba essere corrisposto l'indennizzo per mancata risposta al reclamo, esso dovrebbe decorrere dalla scadenza del termine di 45 giorni, concesso all'operatore per la relativa gestione.

In sede di udienza, Vodafone si è riportata alla propria memoria e ha precisato che l'importo insoluto a carico dell'istante è pari a euro 2.824,62, evidenziando che i servizi risultano ancora attivi. Inoltre, per spirito conciliativo e senza rinuncia alle difese svolte, ha proposto una soluzione conciliativa della controversia.

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.

Preliminarmente, l'eccezione dell'operatore relativa alla inammissibilità dell'istanza, in quanto non sarebbe conforme a quella formulata in sede di conciliazione, risulta infondata in mancanza di allegazione probatoria a sostegno di quanto asserito.

Nel merito, la richiesta di cui al punto *sub i*. può trovare parziale accoglimento, per le motivazioni di seguito esposte.

L'istante ha contestato l'applicazione di costi maggiori di quelli originariamente pattuiti per usufruire dell'offerta, mentre Vodafone ha dichiarato che le fatture emesse rechino un costo maggiore per effetto della contabilizzazione di offerte ulteriori sottoscritte dall'utente. Inoltre, Vodafone ha allegato la missiva dell'utente recante la dichiarazione di riconoscimento del debito a suo carico. Nel caso in esame, però, trattasi di riconoscimento del debito riguardante la fattura AG10766891, che risulta pagata, come si evince dal prospetto dell'insoluto allegato da Vodafone. Per ciò che riguarda, invece,



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

le fatture successivamente emesse, non vi è prova del riconoscimento del debito da parte dell'utente, pertanto occorre rifarsi al corredo probatorio presente agli atti.

Sul punto si rileva che trova applicazione il principio sancito dalle Sezioni Unite della Corte di Cassazione con la sentenza 30 ottobre 2001 n. 13533 (cui si è conformata tutta la giurisprudenza di legittimità successiva: cfr. sentt. nn. 2387/2004, 1743/2007, 9351/2007, 26953/2008, 15677/2009 e 936/2010, nonché Cass., 20 gennaio 2015, n. 826), secondo cui il creditore che agisca per l'adempimento, per la risoluzione o per il risarcimento del danno, o anche per l'inesatto adempimento, deve dare la prova della fonte negoziale o legale del suo diritto e, se previsto, del termine di scadenza, mentre può limitarsi ad allegare il mero inadempimento della controparte, gravando poi sul debitore l'onere di dimostrare l'avvenuto esatto adempimento.

Nel caso di specie l'istante ha provato l'esistenza del rapporto contrattuale, mentre l'operatore non ha fornito prova adeguata dell'avvenuto esatto adempimento, né fornito documentazione da cui potessero evincersi le condizioni contrattuali originariamente pattuite. In particolare, l'utente, a sostegno della propria richiesta di storno/rimborso, ha allegato il documento recante i dettagli dell'offerta n. 2016L778RY87 datata 31 maggio 2016: in questa è indicato il prezzo onnicomprensivo relativo ai servizi offerti di importo pari a euro 157,20. Tale importo, già scontato, si riferisce relativo a un periodo di 4 settimane. Pertanto, il predetto documento riporta l'indicazione del periodo di fatturazione, che risulta essere di 4 settimane, non invece bimestrale, come erroneamente asserito dall'utente. L'operatore, dal canto suo, non ha specificato nelle proprie memorie difensive, né nei documenti depositati, l'importo cui ammonterebbe l'offerta complessiva fruita dall'utente. Né, d'altronde, può trovare accoglimento l'eccezione dell'operatore in base alla quale l'offerta commerciale contenuta nel prospetto allegato dell'istante si riferirebbe solo a una parte dei servizi fatturati e già attivi, ossia unicamente all'offerta e.box centralino, visto che dalla lettura della medesima se ne ricava agevolmente l'elenco dei servizi offerti dietro pagamento dell'importo, tra cui i servizi voce e dati. Sicché, dalle attività istruttorie svolte emerge come in merito alle successive fatture bimestrali allegate da Vodafone, nella specie fatture nn. AG14145721 del 15 settembre 2016, AG17582574 del 9 novembre 2016, AH00006802 del 4 gennaio 2017 e AH3538936 del 2 marzo 2017, nonché alle eventuali fatture emesse successivamente, l'operatore abbia fatturato costi ingiustificati, essendo tutte di importo superiori al doppio dell'offerta riservata all'utente. Tuttavia, poiché l'utente ha erroneamente rappresentato che l'importo di euro 157,20 fosse riferito al bimestre e non a sole quattro settimane, si dispone il ricalcolo delle fatture emesse e il conseguente storno/rimborso delle somme in esse contenute in conformità all'offerta n. 2016L778RY87 del 31 maggio 2016, da intendersi di importo raddoppiato in riferimento ai periodi di fatturazione bimestrale.

Proseguendo oltre, la richiesta di liquidazione dell'indennizzo per malfunzionamento del servizio voce e dell'ADSL *sub ii*. può trovare accoglimento, come di seguito precisato. L'istante ha più volte manifestato mediante reclamo i disagi subiti alla voce e alla connessione a *internet*, creatisi a seguito dell'installazione dei nuovi apparati telefonici e del centralino da parte di Vodafone. Inoltre, l'utente ha allegato prova della sostituzione del CPE (*costumer premise equipment*), a seguito dell'accertamento da



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

parte di Vodafone del guasto al predetto dispositivo. L'operatore, d'altro canto, non ha dato prova del corretto funzionamento dei servizi fruiti dall'utente. Com'è noto, in presenza di contestazione dell'utente rispetto al buon funzionamento del servizio somministrato dall'operatore, spetta a quest'ultimo dare la prova contraria circa il regolare funzionamento del servizio. In assenza di tale prova, deve ritenersi che la contestazione dell'utente sia fondata. Ciò anche in considerazione del documento prodotto dall'istante circa la sostituzione del CPE per guasto. L'eccezione mossa da Vodafone, secondo cui l'utente avrebbe lamentato il disservizio al centralino, qualificabile come servizio accessorio, non può essere accolta. Infatti, l'utente ha contestato il disservizio alla voce e all'ADSL, presumendo che tale disagio fosse riferibile al centralino e ai telefoni installati dall'operatore. Vodafone non ha fornito prova di quanto asserito, poiché non ha dimostrato che solo il centralino fosse malfunzionante e che, invece, la voce e l'ADSL fossero regolarmente funzionanti.

Pertanto, posto che in mancanza di prova contraria, il pregiudizio si presume subito, trova applicazione l'articolo 5, comma 2 del *Regolamento sugli indennizzi*, che prevede debba essere corrisposto l'importo giornaliero di euro 2,50 per il malfunzionamento di ciascun servizio non accessorio. Secondo l'articolo 12, comma 2 del citato *Regolamento*, l'indennizzo deve essere corrisposto in misura pari al doppio per utenze di tipo "affari", come quelle del caso in esame. Con riferimento all'arco temporale interessato dal disagio, è utile partire dalla data del 28 luglio 2016, giorno in cui Vodafone è stata posta a conoscenza del disservizio attraverso la ricezione del reclamo, fino al 24 novembre 2016, allorquando l'istante – come da egli stesso affermato nell'istanza introduttiva – ha inviato l'ultima missiva nella quale ha manifestato la volontà di voler recedere da tutte le offerte attive, rinunciando a tutti i servizi resi all'operatore. Di conseguenza, l'indennizzo andrà calcolato per 119 giorni, per il servizio voce e per l'ADSL. Inoltre, l'indennizzo deve essere applicato in misura unitaria, a prescindere dal numero di utenze interessate dal disservizio, considerato che l'istante non ha specificato per quali e quante utenze avesse patito il malfunzionamento. Tale condotta viene in rilievo avuto riguardo alla determinazione dell'indennizzo, secondo quanto stabilito dall'articolo 19, comma 6 del *Regolamento*. Ulteriormente, deve precisarsi che considerato il numero ingente di utenze di cui l'istante è titolare, l'applicazione dell'indennizzo per ciascuna numerazione, risulterebbe contraria al principio di equità, richiamato dall'articolo 12, comma 1 del *Regolamento sugli indennizzi*. Di conseguenza, Vodafone è tenuta a corrispondere l'indennizzo per malfunzionamento del servizio voce a favore dell'istante per un importo pari a euro 595,00 (euro 2,50, importo raddoppiato per utenze *business*, per 119 giorni per disservizio voce). Per ciò che riguarda il malfunzionamento dell'ADSL, Vodafone è tenuta a corrispondere a favore dell'utente l'importo di euro 595,00 (euro 2,50 raddoppiato per utenze *business* per 119 giorni di malfunzionamento dell'ADSL).

Infine, per quanto riguarda la richiesta di liquidazione dell'indennizzo per mancata risposta ai reclami *sub iii.*, la stessa deve essere accolta, come di seguito precisato.

In primo luogo, i reclami risultano essere stati validamente proposti, poiché inviati alla sede di Vodafone. L'operatore, inoltre, non ha dato prova di aver gestito gli stessi. Pertanto, considerato che i disservizi lamentati sono perdurati senza alcuna soluzione e



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

che l'operatore non ha reso un riscontro scritto circa le ragioni del mancato accoglimento delle richieste formulate nei reclami, deve ritenersi che sussistono i presupposti per corrispondere l'indennizzo. L'articolo 11 del *Regolamento sugli indennizzi* prevede la liquidazione dell'importo pari a euro 1,00 *pro die*, da applicare in misura unitaria qualora vi siano stati molteplici reclami aventi come oggetto il medesimo disservizio. Tale circostanza si adatta al caso in esame e pertanto, considerato che il primo reclamo è stato proposto il 28 luglio 2016, lo stesso avrebbe dovuto ottenere una risposta l'11 settembre 2016, ossia entro 45 giorni dalla sua ricezione. Tale onere è previsto, infatti, dall'allegato A) alla delibera n. 179/03/CSP, del 24 luglio 2003, all'articolo 8, comma 4, che prevede: “[i]n caso di rigetto, la risposta in esito al reclamo è in forma scritta, è adeguatamente motivata ed indica gli accertamenti compiuti”. Tuttavia, soltanto il 30 marzo 2017, giorno di udienza innanzi al CORECOM, l'utente ha presumibilmente conosciuto le ragioni del mancato accoglimento del reclamo. Perciò l'arco temporale indennizzabile è compreso tra l'11 settembre 2016 e il 30 marzo 2017, per un totale di 200 giorni di ritardo nel rendere risposta al reclamo ed un indennizzo pari a euro 200,00, che Vodafone sarà tenuta a corrispondere in favore dell'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 avvalendosi dell'assistenza di un delegato 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 di Sarnese Legnami 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 disporre il ricalcolo e conseguente rimborso/storno delle fatture nn. AG14145721 del 15 settembre 2016, AG17582574 del 9 novembre 2016, AH00006802 del 4 gennaio 2017 e AH3538936 del 2 marzo 2017, nonché delle eventuali fatture emesse successivamente, in conformità all'offerta n. 2016L778RY87 del 31 maggio 2016; nonché 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:



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

- i. euro 595,00 (cinquecentonovantacinque/00) a titolo di indennizzo per malfunzionamento del servizio voce (euro 2,50, importo raddoppiato per utenze *business*, per 119 giorni complessivi di malfunzionamento del servizio);
- ii. euro 595,00 (cinquecentonovantacinque/00) a titolo di indennizzo per malfunzionamento dell'ADSL (euro 2,50, importo raddoppiato per utenze *business*, per 119 giorni complessivi di malfunzionamento del servizio);
- iii. euro 200,00 (duecento/00) a titolo di indennizzo mancata risposta ai reclami.

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 30 gennaio 2018

IL PRESIDENTE
Angelo Marcello Cardani

IL COMMISSARIO RELATORE
Antonio Nicita

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