



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

DELIBERA n. 18/16/CIR

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
BARTOLOMEO / VODAFONE ITALIA S.P.A. (GIA' VODAFONE OMNITEL
B.V.)
GU14 n. 693/2015**

L'AUTORITÀ

NELLA riunione della Commissione per le infrastrutture e le reti del 28 gennaio 2016;

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 del Sig. Bartolomeo, dell’11 maggio 2015;

VISTI gli atti del procedimento;



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante, intestatario delle utenze n. 0922660XXX e n. 09221808XXX di tipo *business*, ha lamentato che, nonostante la portabilità dell'utenza n. 0922660XXX e del servizio ADSL verso altro operatore, espletata in data 18 agosto 2014, Vodafone Italia S.p.A. (già Vodafone Omnitel B.V.) ha mantenuto attivi i servizi ed il profilo tariffario, continuando la fatturazione degli stessi e lasciando inevasi i reclami dell'utente.

In particolare, nell'istanza introduttiva della controversia e nel corso del procedimento, l'istante ha dichiarato quanto segue:

a. a seguito della mancata proposizione da parte di Vodafone Italia S.p.A. di nuove condizioni tariffarie di interesse per l'istante in relazione alle utenze n. 0922660XXX e n. 09221808XXX – impegno assunto dall'operatore nel verbale di accordo sottoscritto in data 12 giugno 2014 innanzi all'Autorità in relazione ad altra controversia pendente tra le parti – in data 18 agosto 2014, l'utenza 0922660XXX ed il servizio ADSL erano oggetto di portabilità da Vodafone Italia S.p.A. verso altro operatore, con conseguente venir meno del funzionamento altresì della seconda numerazione Voip n. 09221808XXX intestata all'istante;

b. nonostante detta portabilità, Vodafone Italia S.p.A. continuava a mantenere attivi i servizi ed il profilo tariffario e ad emettere fatture a carico dell'istante con addebito dei costi per i predetti servizi, omettendo di riscontrare i reclami dell'utente;

c. nonostante l'impegno di Vodafone alla disattivazione dei servizi ancora attivi, comunicato a mezzo email del 19 settembre 2014, l'operatore, nel febbraio 2015, azionava il recupero del credito vantato nei confronti dell'istante, per un totale di euro 251,32, tramite società all'uopo incaricate;

d. la disattivazione dei servizi ancora attivi avveniva solo a seguito della proposizione dell'istanza di conciliazione della controversia innanzi al CORECOM territorialmente competente; il servizio clienti di Vodafone Italia S.p.A. prometteva, in data 30 marzo 2015, l'emissione di nota di credito ma, nonostante detta promessa, detta nota non veniva recapitata all'istante.

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

- i. la liquidazione di un indennizzo per attivazione di servizi non richiesti computato moltiplicando l'importo giornaliero di euro 5,00, per 3 servizi, per 265 giorni, per un totale di euro 3.975,00;
- ii. la liquidazione di un indennizzo per attivazione di piani tariffari non richiesti moltiplicando l'importo giornaliero di euro 1,00 per 265 giorni, per un totale di euro 265,00;



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

- iii. la liquidazione di un indennizzo per mancato riscontro al reclamo, moltiplicando l'importo giornaliero di euro 1,00 per 265 giorni, per un totale di euro 265,00;
- iv. il rimborso delle spese necessarie per l'espletamento della procedura per un totale di euro 200,00;
- v. la ricezione di nota di credito per euro 251,32.

2. La posizione dell'operatore

La società Vodafone Italia S.p.A., in sede di memoria difensiva, ha eccepito, in primo luogo, l'inammissibilità di eventuali richieste avanzate nel formulario GU14 che non siano coincidenti con quelle formulate nell'istanza di conciliazione. Nel merito, l'operatore ha contestato le richieste dell'istante siccome da ritenersi infondate, evidenziando la non cumulabilità dell'indennizzo per attivazione di servizi non richiesti e dell'indennizzo per profili tariffari non richiesti, sostenendo che o si contesta l'attivazione del servizio *in toto*, ovvero si contesta l'applicazione di piani tariffari difformi da quelli richiesti, fattispecie che presuppone il consenso all'attivazione del servizio.

Vodafone Italia S.p.A. ha rilevato, inoltre, che il caso in esame non concerne l'attivazione di servizi mai richiesti dall'istante, bensì il ritardo nella disattivazione di servizi regolarmente attivi. Nel richiamare il contenuto dei due verbali di accordo sottoscritti innanzi all'Autorità nel corso dell'anno 2014, all'esito dei contenziosi promossi dall'istante in relazione alle medesime utenze, Vodafone ha precisato, poi, che in data 18 agosto 2014, è stata espletata una procedura di np pura della sola utenza fissa 0922660XXX verso OLO Wind e che nessuna formale richiesta di cessazione degli altri servizi, da inviarsi via lettera raccomandata a/r, è mai pervenuta a Vodafone. L'operatore ha precisato, inoltre, che a seguito di corrispondenza informale con l'Istante, Vodafone prima della udienza di conciliazione al CORECOM Sicilia e della presentazione dell'istanza di definizione, ha in ogni caso proceduto alla disattivazione dei servizi e allo storno delle fatture emesse. Da ultimo, il gestore ha precisato che la richiesta di indennizzo per il ritardo di disattivazione non è prevista dalla delibera n. 73/11/CONS e che la stessa non può essere configurata come "attivazione di servizi non richiesti", individuando la *ratio* dell'articolo 8 del citato Regolamento nella volontà di indennizzare l'utente che veda attivarsi – sulla sua linea – un servizio da parte di un gestore differente da quello attuale, per cui subisce un effettivo disservizio sulla linea. Vodafone si è opposta, infine, alla liquidazione dell'indennizzo per mancata risposta ai reclami, richiesto dall'istante, rilevando che nessun reclamo risulta allegato in atti.

L'operatore convenuto, in sede di udienza di discussione, ha, comunque, formulato una proposta conciliativa che non è stata accettata dall'istante.



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

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 ritenersi inammissibile, siccome generica e di mero stile, l'eccezione formulata da Vodafone Italia S.p.A. in sede di memoria circa l'inammissibilità di qualsiasi richiesta dell'istante che non sia stata oggetto del preventivo obbligatorio tentativo di conciliazione.

La parte che eccepisce la inammissibilità delle avverse richieste ha l'onere di quantomeno indicare le richieste contestate, affinché eventuali profili di inammissibilità o improcedibilità delle domande possano oggetto di pronuncia da parte dell'Autorità; al contrario, in caso di generica formulazione, dette eccezioni risultano meramente dilatorie dei tempi di conclusione del procedimento e non meritano alcun accertamento d'ufficio.

Nel merito, deve rilevarsi, innanzi tutto, che è pacifico tra le parti che in data 18 agosto 2014, su richiesta dell'istante, è avvenuta la portabilità della numerazione 0922660XXX (numero Voip) e, quindi, del servizio ADSL che supporta l'utilizzo di quella numerazione.

Sebbene Vodafone Italia S.p.A. abbia affermato che la richiesta di portabilità dell'istante ha avuto ad oggetto la sola utenza sopra indicata, deve condividersi il rilievo della parte istante secondo il quale *“con portabilità dell'Adsl (i codici di portabilità sono i medesimi, voce e Adsl, ed inviati correttamente al nuovo operatore) non doveva né poteva più esistere anche il secondo numero”*, id est l'ulteriore numerazione Voip 09221808XXX.

Il contegno dell'operatore, che - pur a fronte della mancata fornitura del servizio - prosegue la fatturazione, è da ritenersi contrario al generale principio di buona fede di cui all'art. 1175 c.c., privo di causa per mancanza di correttezza degli importi fatturati, nonché in contrasto con le previsioni dell'art. 8, del *“Regolamento recante disposizioni a tutela degli utenti in materia di contratti relativi alla fornitura di servizi di comunicazioni elettroniche”* di cui all'Allegato A) alla delibera n. 519/15/CONS, secondo il quale *“In caso di disdetta o di esercizio del diritto di recesso da parte dell'utente, l'operatore non può addebitare all'utente alcun corrispettivo per le prestazioni erogate a decorrere dal termine del contratto ovvero dalla data di efficacia del recesso e, qualora non riesca tecnicamente ad impedirne l'addebito, provvede tempestivamente a stornare o a rimborsare quanto addebitato”* (principio precedentemente già espresso dall'abrogata delibera n. 664/06/CONS che all'art. 5, comma 9, prevedeva *“L'operatore che in caso di recesso non disattivi tempestivamente il servizio oggetto di recesso non può addebitare all'utente alcun importo per le prestazioni eventualmente da questo fruite a decorrere dalla data di efficacia del recesso stesso”*).

Nel caso di specie, infatti, tenuto conto della portabilità verso altro operatore delle utenze fisse intestate all'istante (perfezionatasi già nell'agosto 2014), dell'impegno di



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

Vodafone alla disattivazione dei servizi ancora attivi assunto (come da comunicazione del 19 settembre 2014) e che l'operatore non ha dedotto, né tantomeno provato, che la fatturazione in questione sia giustificata dalla fornitura di altri servizi, non può ritenersi fondata l'eccezione di Vodafone Italia S.p.A. secondo la quale la mancata ricezione di formale comunicazione di portabilità della seconda numerazione Voip da parte dell'utente ha consentito all'operatore di proseguire la fatturazione.

Poiché, come dichiarato dall'istante, Vodafone Italia S.p.A. ha provveduto – successivamente alla presentazione dell'istanza di conciliazione della controversia – alla regolarizzazione della posizione amministrativo-contabile dell'utente, nessuno storno risulta ancora dovuto. Deve, tuttavia, accogliersi la richiesta della parte istante *sub v)*, di ricezione della relativa nota di credito per l'importo di euro 251,32 oggetto dello storno operato.

Tuttavia, non si ritiene di accogliere le richieste della parte istante *sub i)* e *ii)*, in ordine alla liquidazione degli indennizzi previsti dall'art. 8 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 per le fattispecie di attivazione di servizi non richiesti e/o di profili tariffari non richiesti.

Al riguardo, infatti, è fondato il rilievo di Vodafone Italia S.p.A. secondo il quale il caso in esame riguarda, non l'attivazione di servizi mai richiesti dall'istante, bensì il ritardo nella disattivazione di servizi regolarmente attivi.

Riguardo a tali ipotesi, l'Autorità ha già espresso il proprio orientamento in merito alla non equiparabilità tra l'ipotesi di fatturazioni successive alla disdetta e “*indennizzo per attivazione di servizi o profili tariffari non richiesti*”, ai sensi dell'articolo 8 del 73/11/CONS. Quest'ultima fattispecie, invero, si riferisce all'ipotesi in cui l'operatore provvede ad attivare un servizio in assenza di una richiesta del cliente; la *ratio* di tale previsione va ravvisata nell'esigenza di tutelare la libertà di scelta e di comportamento del consumatore rispetto all'utilizzo dei servizi a pagamento (cfr. delibere nn. 43/14/CIR, 84/14/CIR e 104/14/CIR).

Del resto, nel caso di specie, l'attivazione dei servizi voce e ADSL era stata richiesta da parte dell'istante, di guisa che risulta impossibile ritenere la fattispecie quale attivazione non richiesta di servizi.

Invero, attesa la diversità delle due fattispecie (attivazione di servizi non richiesti/fatturazione successiva alla disdetta contrattuale), non può darsi luogo alla applicazione analogica dell'articolo 8 del citato Regolamento per la fattispecie di continuata illegittima fatturazione, atteso che l'eventuale disagio patito dall'istante per la proseguita ricezione di indebite fatturazioni, non risultando oggettivamente apprezzabile, non può essere ricondotto nell'alveo degli oggettivi disagi indennizzabili in favore degli utenti di servizi di comunicazioni elettroniche (sia pur con applicazione analogica, ai sensi dell'art. 12 del citato Regolamento, delle fattispecie tipizzate), bensì, per il suo profilo



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

strettamente soggettivo, risulta attratto dall'ambito del danno, il cui risarcimento, come noto, è materia di competenza dell'Autorità Giudiziaria e non dell'Autorità.

Per quanto attiene la richiesta dell'istante *sub iii*), di liquidazione di un indennizzo per mancata risposta ai reclami, invocata ai sensi dell'art. 11 della delibera dell'Autorità n. 73/11/CONS, poiché non risulta agli atti alcun formale reclamo inoltrato dall'istante nelle modalità previste dalla Carta dei Servizi dell'operatore, la predetta richiesta non può trovare accoglimento.

Infine, in ragione del parziale accoglimento delle richieste della parte istante, per quanto concerne le spese di procedura, appare equo disporre la compensazione delle stesse tra le parti e, dunque, non accogliere la richiesta *sub iv*) della parte istante.

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 del Sig. Bartolomeo 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 ad emettere nota di credito per l'importo di euro 251,32 in favore dell'istante.

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.



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

Roma, 28 gennaio 2016

IL PRESIDENTE
Angelo Marcello Cardani

IL COMMISSARIO RELATORE
Antonio Preto

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