

DELIBERA N. 187/20/CIR

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
IL PELLICANO /VODAFONE ITALIA S.P.A.
(GU14/109417/2019)**

L'AUTORITÀ

NELLA riunione della Commissione per le Infrastrutture e le Reti del 23 aprile 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*”, come modificato, da ultimo, dall’articolo 117 del decreto-legge 17 marzo 2020, n. 18, 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 i 60 giorni successivi alla data di cessazione dello stato di emergenza sul territorio nazionale relativo al rischio sanitario connesso all'insorgenza di patologie derivanti da agenti virali trasmissibili, dichiarata con la delibera del Consiglio dei ministri del 31 gennaio 2020, pubblicata nella Gazzetta Ufficiale n. 26 del 1° febbraio 2020”;

VISTO il decreto-legge 17 marzo 2020, n. 18, recante “*Misure di potenziamento del Servizio sanitario nazionale e di sostegno economico per famiglie, lavoratori e imprese connesse all'emergenza epidemiologica da COVID-19*” e, in particolare, l'articolo 103, comma 1;

VISTO il decreto-legge 8 aprile 2020, n. 23, recante “*Misure urgenti in materia di accesso al credito e di adempimenti fiscali per le imprese, di poteri speciali nei settori strategici, nonché interventi in materia di salute e lavoro, di proroga di termini amministrativi e processuali*” e, in particolare, l'art. 37;

CONSIDERATO che nel procedimento sono stati acquisiti tutti gli elementi istruttori nella piena garanzia del contraddittorio;

RITENUTO, alla luce di quanto stabilito dall'articolo 103, comma 1, del decreto-legge 17 marzo 2020, n. 18, che impone alle pubbliche amministrazioni di adottare “*ogni misura organizzativa idonea ad assicurare comunque la ragionevole durata e la celere conclusione dei procedimenti*”, opportuno procedere all'adozione del provvedimento finale;

VISTE l'istanza della società Il Pellicano, del 10 aprile 2019;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

La società istante, titolare di un contratto di tipo *business* con Vodafone identificato dal codice cliente 7.1751971, ha lamentato addebiti in fattura non dovuti e l'applicazione di condizioni contrattuali diverse da quelle pattuite.

Nell'atto introduttivo del procedimento, la parte istante ha dichiarato di aver sottoscritto un contratto con Vodafone in data 25 maggio 2017 e che il referente commerciale dell'operatore ha in tale sede confermato che gli addebiti sarebbero iniziati a far data dall'avvenuto collaudo di tutti i servizi attivati presso tutte le sedi della società istante.

L'istante ha lamentato, invece, addebiti relativi ai nuovi servizi già nella fattura n. AH19994795 dell'8 novembre 2017, malgrado le condizioni concordate.

A causa di ciò, la parte istante ha rappresentato che le fatture di Vodafone e quelle emesse dal vecchio operatore Fastweb si sono accavallate per diversi mesi, ingenerando costi eccessivi per l'azienda.

Nello specifico, la società istante ha elencato le fatture oggetto di contestazione: n. AH19994795 dell'8 novembre 2017 con addebiti non dovuti per euro 451,44; n. AI00000581 del 4 gennaio 2018 con addebiti non dovuti per euro 3.462,97; n. AI03825988 del 1° marzo 2018 con addebiti non dovuti per euro 7.357,00; n. AI07723120 del 28 aprile 2018 con addebiti non dovuti per euro 7.426,00; n. AI11651179 del 27 giugno 2018 con addebiti non dovuti per euro 9.795,58, n. AI15626160 del 28 agosto 2018 con addebiti non dovuti per euro 5.200,00 (ponte radio) ed euro 1.218,55 di canone relativo al mese di giugno. L'istante ha dunque indicato l'importo complessivo ritenuto non dovuto, ma regolarmente pagato, per euro 34.911,54 i.e. (euro 42.592,08 i.i.).

La società istante ha contestato l'operato di Vodafone in relazione agli addebiti antecedenti al 3 luglio 2018, data in cui un tecnico dell'operatore ha effettuato il collaudo. Inoltre, l'istante ha specificato che il passaggio delle utenze dal vecchio al nuovo operatore è avvenuto in data 1° luglio 2018, come da fattura emessa da Fastweb con disattivazione dei relativi servizi in data 30 giugno 2018.

Pertanto, la società istante ha eccepito la legittimità della fattura emessa da Vodafone in data 28 agosto 2018 in quanto relativa a canoni che afferiscono al mese di giugno nonché al ponte radio installato in località Sbarcatello. I suddetti canoni, ha lamentato l'istante, avrebbero dovuto trovare applicazione a partire dal 4 ottobre 2018 ovvero dopo 90 giorni di prova dalla data del collaudo, il 3 luglio 2018.

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

- i. il rimborso degli importi non dovuti e regolarmente pagati;
- ii. un indennizzo per i disservizi patiti pari a euro 1.200,00;
- iii. l'indennizzo per il ritardo nella decorrenza del contratto pari a euro 1.500,00;
- iv. il rimborso delle spese di procedura quantificato in euro 350,00.

2. La posizione dell'operatore

Vodafone Italia S.p.A. (di seguito anche solo "Vodafone"), in via preliminare, ha eccepito la inammissibilità di eventuali richieste presenti nel GU14 non coincidenti con quelle già indicate nel formulario UG di conciliazione.

Nel merito della controversia, Vodafone ha evidenziato che parte istante ha formulato richieste di rimborso e di indennizzo in modo alquanto generico, rilevando che l'istante non ha fornito prova del contratto stipulato nel mese di maggio 2017 bensì si è limitato a depositare in atti uno scambio di *e-mail* del febbraio 2018 relativo a condizioni tariffarie e opzioni precontrattuali che sembra antecedente al momento di sottoscrizione del contratto.

L'operatore ha sottolineato che la parte istante non si qualifica come consumatore, ma come società per azioni con la quale Vodafone ha concordato condizioni *ad hoc* in relazione a prodotti la cui installazione e fornitura comportano l'effettuazione di progetti

e lavori strutturali (come l'installazione del ponte radio) caratterizzati da tempistiche lunghe e pianificazioni con il cliente al fine di collaudare e attivare i servizi.

In particolare, Vodafone ha rilevato che la fase di installazione delle reti di connettività presso le sedi del cliente costituisce un passaggio preliminare rispetto all'attivazione del servizio, cui segue la portabilità dei numeri dal precedente gestore.

Dato atto delle fasi che necessariamente vanno espletate prima di procedere all'attivazione del servizio, Vodafone ha richiamato inoltre la disciplina contrattuale di cui alle Condizioni generali di contratto – che l'istante ha dichiarato di conoscere e integralmente accettare – laddove, all'articolo 2.4, si prevede espressamente che il contratto si intende perfezionato solo con l'attivazione del servizio da parte di Vodafone.

L'operatore ha evidenziato altresì che la Carta servizi – adottata in conformità delle delibere ed indicazioni dell'Autorità – prevede, per i prodotti *standard*, un tempo massimo per l'attivazione del servizio di accesso a *internet* da postazione fissa di 60 giorni dalla data di registrazione dell'ordine.

A ogni buon conto, Vodafone ha rappresentato che il *link* n. 5242182 con piano tariffario “Soluzione Azienda *Express Premium*” presso la sede di via Giovanni Pierluigi Da Palestrina, 22 è stato attivato nel mese di ottobre 2016, cioè prima del maggio 2017, ed è stato correttamente disattivato in data 7 gennaio 2019 su richiesta della parte istante pervenuta in data 20 novembre 2018.

Al riguardo, Vodafone ha evidenziato che l'istante non ha mai effettuato il disconoscimento di tale servizio (peraltro utilizzato) e si è limitato a richiederne la disattivazione.

Per quel che concerne le altre sedi della società istante, Vodafone ha riportato i dettagli di attivazione e della *geographic number portability* (GNP) relativa alle numerazioni fisse da Fastweb:

1) sede di via Giulia, n. 64, Roma: collaudo del *link* n. 6278762 (connettività “Soluzione Ufficio”) avvenuto il 12 dicembre 2017, GNP espletata per il numero 0668210xxx nella stessa data;

2) sede di via Palestrina, n. 22, Roma: collaudo del *link* n. 5242182 avvenuto il 19 dicembre 2017 con GNP di tutte le numerazioni associate avvenute nella stessa data (*link* attualmente disattivo);

3) sede di via Palestrina, n. 22, Roma: collaudo del *link* n. 6109909 (Vodafone Rete Unica “SUPER CDN&FIBRA”) avvenuto in data 2 novembre 2017 con importazione dei numeri, come da elenco;

4) sede ubicata in strada comunale Di Palo in Ladispoli: collaudo del *link* n. 6422643 (Vodafone Rete Unica “SUPER CDN&FIBRA”) avvenuto in data 29 gennaio 2018 con GNP del numero 0694xxx e degli altri numeri importati in date 9 gennaio, 12 gennaio e 27 febbraio 2018;

5) sede di Località Sbarcatello in Monte Argentario, Porto Ercole: collaudo del *link* n. 6787985 (Rete Unica “Voice & Data CDN&FBR”) avvenuto in data 31 maggio 2018 con attivazione VRUC (solo dati) e in data 13 luglio 2018 per attivazione BOX4G, in data 13 luglio 2018 è avvenuta anche la portabilità di i numeri;

6) sede di via Panoramica, n. 1, in Monte Argentario, Porto Ercole: attivazione del *link* in data 31 ottobre 2017.

In relazione ai *link* di rete fissa sopra elencati, Vodafone ha specificato che gli addebiti in fattura sono presenti a far data dalla effettiva attivazione degli stessi e che la società istante, per contro, non ha prodotto alcun valido reclamo in atti né in relazione a ritardi di attivazione e/o portabilità dei numeri né in relazione alla fatturazione. Sul punto, l'operatore ha rammentato l'importanza che rivestono i reclami e le segnalazioni anche al fine del riconoscimento e del computo di eventuali indennizzi.

Vodafone ha eccepito l'infondatezza delle domande di storno e rimborso delle fatture in quanto oltremodo generiche, non circostanziate e non puntuali nelle allegazioni in merito agli asseriti errori di fatturazione.

In particolare, Vodafone ha rilevato che la società istante ha fondato le proprie pretese sulla mera affermazione secondo la quale Vodafone si sarebbe impegnata a far decorrere la fatturazione a fronte del completamento del collaudo per tutti i *link* attivati ma poi ha prodotto un mero scambio di *e-mail* relativo alla sola sede di Porto Ercole. Oltretutto, Vodafone ha eccepito l'assenza in atti delle fatture emesse da Fastweb utili a dimostrare la lamentata sovrapposizione di fatturazione.

Vodafone, infine, ha precisato che l'istante ha maturato un importo insoluto per un totale di euro 52.508,70 non pagando integralmente le fatture.

Infine, l'operatore ha contestato all'istante un contegno non improntato al principio della ordinaria diligenza atto a evitare il verificarsi dell'asserito danno.

3. Motivazione della decisione

All'esito dell'istruttoria svolta sulla base della documentazione in atti e di quanto emerso in sede di udienza, si ritiene che l'istanza non possa trovare accoglimento.

In via preliminare, non può essere accolta l'eccezione sollevata da Vodafone in relazione alla inammissibilità di richieste avanzate in sede di definizione non coincidenti con quelle oggetto del tentativo obbligatorio di conciliazione in quanto priva di riscontro documentale (formulario UG). Si rammenta che la parte che eccepisce l'inammissibilità delle richieste avverse deve quanto meno indicare quelle contestate, dovendosi altrimenti considerare l'eccezione di mero stile e, pertanto, non meritevole di accertamento d'ufficio.

Nel merito dei fatti contestati, si ritiene che le singole richieste formulate dalla parte istante non possano trovare accoglimento alla luce della complessiva valutazione della *res controversa*; preme precisare che la stessa verte essenzialmente sulla contestazione delle fatture emesse da Vodafone prima della data del 3 luglio 2018, indicata nel formulario come data del collaudo di tutti i servizi (*link* di connettività di rete fissa con numerazioni associate e ponte radio) man mano attivati presso le diverse sedi della società istante, nonché delle fatture emesse successivamente al 3 luglio 2018 in spregio degli impegni assunti dall'operatore nel posticipare gli addebiti di almeno 90 giorni dall'avvenuto collaudo al fine di compensare di fatto il costo *una tantum* di attivazione del ponte radio (installato presso la sede in Località Sbarcatello, Monte Argentario, Porto Ercole).

Al riguardo, preso atto della documentazione in atti e dell'offerta commerciale sottoscritta in data 6 febbraio 2018 (preliminare all'installazione del ponte radio presso la sede in località Sbarcatello, Monte Argentario, Porto Ercole) in cui sono riportate le condizioni riservate alla società e da quest'ultima accettate, si precisa che, da un lato, non trovano riscontro le doglianze di parte in relazione alla asserita condizionalità degli addebiti in fattura, associati ai *link* di rete fissa attivati presso le varie sedi, al collaudo del ponte radio da ultimo installato presso la sede di Porto Ercole, e che, dall'altro lato, eventuali profili di responsabilità precontrattuale esulano dall'ambito di accertamento dell'Autorità, ai sensi della disposizione di cui all'articolo 20, comma 4, del *Regolamento sugli indennizzi*.

Anche in relazione alla lamentata "doppia fatturazione" con costi addebitati sia dal precedente operatore, Fastweb, che dal nuovo, Vodafone, in relazione al medesimo periodo, non si rinvencono nella documentazione presente nel fascicolo i presupposti per una pronuncia concernente l'*an debeatur* atteso che non risulta versata in atti la disdetta nei confronti di Fastweb tanto più che la stessa, alla luce dello scambio di *e-mail* riferito alle interlocuzioni antecedenti alla sottoscrizione dell'offerta avvenute tra l'istante e i suoi referenti commerciali, risulta esser rimasta in carico alla parte istante (la quale è stata resa edotta, con *e-mail* del 7 febbraio 2018 riportata dall'istante nella propria memoria di replica, circa lo stato dell'arte delle attivazioni anche al fine di consentire la gestione della disdetta con il vecchio operatore).

Per mera completezza, inoltre, si sottolinea che non risultano adeguatamente documentati in atti reclami effettuati dall'istante nei confronti dell'operatore sia in riferimento alla fatturazione sia in relazione a eventuali ulteriori disservizi contestati a Vodafone, dovendosi anzi rilevare che, nella PEC del 2 maggio 2018 che l'istante riporta nelle proprie repliche, in relazione alla fattura n. AI07723120 del 28 aprile 2018 (per il periodo 23 febbraio – 22 aprile 2018) che pure è indicata tra quelle contestate, la società espressamente scrive di voler "*rispettare la scadenza di pagamento di questa fattura poiché si ritiene che il periodo di fatturazione [...] è coincidente con il periodo della effettiva portabilità andata a buon fine in data 22 febbraio 2018*".

Infine, con specifico riferimento alla richiesta di rimborso delle spese di procedura, si precisa che la stessa non può essere accolta attesa la natura completamente gratuita della procedura attraverso la piattaforma *ConciliaWeb* nonché l'assenza in atti di documentazione attestante spese giustificate.

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

DELIBERA

Articolo 1

1. L'Autorità non accoglie l'istanza de Il Pellicano nei confronti della Vodafone Italia S.p.a., per le motivazioni di cui in premessa.

2. 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, tenuto conto di quanto disposto dall'art. 84, comma 1, secondo periodo, del decreto-legge n. 18 del 17 marzo 2020 e della proroga intervenuta ai sensi dell'art. 36, comma 3, del decreto-legge 8 aprile 2020, n. 23.

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

Roma, 23 aprile 2020

IL PRESIDENTE
Angelo Marcello Cardani

IL COMMISSARIO RELATORE
Mario Morcellini

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