

Direzione tutela dei consumatori

DELIBERA N. 189/19/CIR

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
PANE GUSTO E FANTASIA DI CAPASSO /VODAFONE ITALIA S.P.A.
(GU14/1214/18)**

L'AUTORITÀ

NELLA riunione della Commissione per le infrastrutture e le reti del 16 dicembre 2019;

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. 95/19/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. 353/19/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 *“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”*, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 353/19/CONS;

VISTA la delibera n. 347/18/CONS, del 18 luglio 2018, recante *“Modifica del Regolamento in materia di indennizzi applicabili alla definizione delle controversie tra*

Direzione tutela dei consumatori

utenti e operatori di comunicazioni elettroniche di cui all'Allegato A alla delibera n. 73/11/CONS", e in particolare l'articolo 2, comma 2;

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*" 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 il 31 dicembre 2019*";

VISTE le istanze di Pane Gusto e Fantasia, del 13 luglio 2018;

CONSIDERATO che, nel caso di specie, trova applicazione *ratione temporis* il *Regolamento sugli indennizzi* vigente al momento della presentazione dell'istanza, e dunque nella versione precedente alle modifiche introdotte con la delibera n. 347/18/CONS;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante, titolare di un contratto di tipo *business* identificato dal codice cliente 7.1893251, ha lamentato nei confronti di Vodafone Italia S.p.A. errori nella fatturazione rispetto ai termini del contratto, fatturazione su 28 giorni in relazione a un'offerta convergente (fisso e mobile), l'addebito di penali di recesso non dovute, qualità scadente del servizio voce e velocità di connessione inferiore a quella pattuita, ritardo nell'attivazione dei servizi voce e ADSL, perdita delle numerazioni nonché la sospensione illegittima di tutte le utenze, fisse e mobili, senza preavviso.

Negli allegati descrittivi dei fatti e nelle udienze di discussione l'utente ha dichiarato quanto segue:

a) nel mese di novembre 2015 sottoscriveva con Vodafone un'offerta convergente che comprendeva le seguenti utenze, fisse e mobili: 08231455xxx, 08231845xxx, 08231456xxx, 3341682xxx e 3315249xxx, nonché linea ADSL; per tutte le numerazioni sopra indicate, veniva applicato un piano tariffario diverso da quello concordato e basato su 28 giorni. L'istante chiedeva al gestore copia del contratto sottoscritto con *vocal order*, senza riscontro;

Direzione tutela dei consumatori

c) in varie date, 28 aprile, 10 e 27 maggio, 23 giugno e 14 luglio, 4 e 12 agosto e 13 ottobre del 2016, sporgeva reclami all'operatore per segnalare malfunzionamenti, errata fatturazione, ciclo di fatturazione su 28 giorni, lentezza nella connessione internet;

d) in data 20 maggio 2016 l'utente segnalava un guasto alla linea ADSL, che veniva risolto il 30 giugno 2016;

d) in data 12 ottobre 2016 reclamava per l'illegittima sospensione di tutti i servizi.

In base a tali premesse, la parte istante ha richiesto:

i. storno e rimborso di tutti gli importi fatturati non dovuti per un ammontare pari a euro 2,000,00, inclusi quelli pagati per fatturazione a 28 giorni, nonché delle somme pagate nel periodo di malfunzionamento del servizio;

ii. indennizzo per malfunzionamento totale della linea voce e dati, dal 20 maggio 2016 al 30 giugno 2016;

iii. indennizzo per malfunzionamento parziale della linea, voce e dati, dal 17 febbraio 2016 alla disattivazione dei servizi per passaggio ad altro operatore;

iv. indennizzo per sospensione dei servizi, dal 13 ottobre 2016 per 15 giorni;

v. indennizzo per mancata risposta a ciascuno dei seguenti reclami: segnalazione per errata fatturazione e servizi non richiesti del 10 maggio 2016; reclamo sulle modalità di tariffazione a 28 giorni del 12 agosto 2016; segnalazione del 4 agosto 2016 di richiesta del contratto per la verifica del piano tariffario applicato; reclamo su lentezza della linea ADSL e qualità voce del 10 maggio 2016; segnalazione di pubblicità continua da parte dei *call center*, del 23 giugno 2016; reclamo avente a oggetto la diffida per sospensione illegittima dei servizi, del 12 ottobre 2016;

vi. storno e rimborso delle penali di recesso anticipato per entrambe le sedi e per tutte le SIM mobili;

vii. indennizzo per perdita delle numerazioni e ritardo attivazione di tutti i servizi;

viii. indennizzo per gestione pratica in relazione a ciascuna istanza.

2. La posizione dell'operatore

In via preliminare, Vodafone ha eccepito l'inammissibilità e improcedibilità di eventuali richieste avanzate nel formulario GU14 non coincidenti con quelle formulate nell'istanza di conciliazione.

Nel merito, per quanto riguarda la fatturazione, ha contestato recisamente le richieste di storno e rimborso associate ai lamentati errori di fatturazione, sia nel merito che nel *quantum*, tenuto conto dell'estrema genericità della domanda e della scarsità di prove a supporto della stessa. Vodafone osserva, infatti, che l'utente non ha prodotto copia del contratto né dell'offerta commerciale associata ai servizi attivati, limitandosi a

Direzione tutela dei consumatori

indicare che avrebbe dovuto sostenere costi differenti rispetto a quelli addebitati nelle fatture (non specificando neppure se comprensivi di IVA o meno).

Con particolare riferimento ai reclami, la Società ha dichiarato di non aver ricevuto alcun valido reclamo relativo alla fatturazione (i reclami sono tutti inviati via fax) né l'istante ha provveduto a pagare quanto meno gli importi non contestati, come previsto dalla normativa vigente. Infatti, l'utente ha sospeso integralmente il pagamento dell'ultima fattura emessa, a ottobre 2017, di euro 339,42.

In relazione al piano tariffario applicato al cliente, Vodafone ha dettagliato la fatturazione, sottolineandone la correttezza e la conformità al contratto del 29 settembre 2015.

Nello specifico, ha riepilogato le condizioni relative ai seguenti prodotti:

- 1 linea di rete fissa *link* n. 4352592 associata al numero 08231845xxx con piano *E.Box Office* (+ opzione *Relax*) e 1 SIM mobile voce con numero 3341682xxx con piano *E.Box Office* (opzione *Relax*);
- Soluzione Lavoro *Relax 2* sul *link* 4423590; 1 SIM voce con numero 3315249xxx con piano *Zero: Relax L*.

Ciò stante, Vodafone ha inoltre precisato che il *link* 4352592, attivato in data 22 ottobre 2015, è stato disattivato su richiesta dell'utente in data 20 settembre 2016 e che il *link* 4423590, attivato in data 4 novembre 2015, è stato anch'esso disattivato su richiesta dell'utente in data 6 ottobre 2017.

In primis, si evidenzia che i piani per le reti fisse sono stati correttamente applicati (come i costi di attivazione per le due linee): sul *link* 4352592 è stato applicato poi uno sconto del 20 per cento sul contributo connettività e sul *link* 4423590 era attivo uno sconto del 50 per cento sul medesimo contributo (trattandosi di seconda linea).

Passando ai vari addebiti contestati sulle SIM mobili, Vodafone ha precisato che i canoni per la numerazione 3341682608 sono stati applicati correttamente nella misura di € 19,90 al mese (IVA esclusa) oltre l'opzione *Relax*, così come il piano attivo sulla SIM 3315249xxx.

Per la SIM con numerazione 3341682xxx sono stati addebitati dei costi per l'opzione *Smart Sales* e *Smart Mobility* (per un totale di € 80,00 per canoni e € 340,00 per recesso dalle opzioni) poi riaccreditati dal gestore nella fattura AG14156747 del 15 settembre 2016, versata in atti.

Per quel che concerne gli addebiti relativi a *Extra Internet 1G*, si tratta di un elemento dei piani *Zero* e *E.Box* che prevede, nel caso di superamento della soglia di traffico dati (2 Giga), il costo di € 10,00 a rinnovo per un altro Giga di traffico.

Altri addebiti non contemplati nel canone fisso sono stati causati dai costi per le opzioni *Passport* per traffico all'estero.

Per quanto concerne la contestazione relativa alla fatturazione a 28 giorni, la Società ha respinto la richiesta di rimborso in quanto ha correttamente informato l'istante delle modifiche contrattuali (nella fattura di maggio 2016) e, inoltre, non sussistevano i presupposti di legge per imporre al gestore l'obbligo di rimborso per la differenza incassata a causa della fatturazione a 28 giorni (per il periodo compreso tra giugno 2017

Direzione tutela dei consumatori

e marzo 2018) fino al ripristino, come imposto dal legislatore, della fatturazione su base mensile.

Ancora in merito alla fatturazione, Vodafone ha dichiarato che la contestazione in merito a servizi aggiuntivi risulta generica, non circostanziata né quantificata e che le opzioni accessorie addebitate in fattura risultano espressamente richieste dall'utente nei documenti contrattuali che si allegano.

La Società ha altresì evidenziato che la richiesta di storno dei costi di recesso è del tutto infondata, atteso che non sono stati applicati costi di recesso in relazione alle due connettività di rete fissa e alle due SIM mobili. Infine, la Società ha ricordato che le condizioni generali di contratto relative ai piani Zero e *E.Box* prevedono un costo di attivazione pari a euro 100,00 (IVA inclusa) che viene completamente scontato ed eventualmente addebitato solo in caso di recesso o disattivazione della SIM prima di 24 mesi.

Per quanto riguarda la mancata risposta al reclamo, Vodafone ha dichiarato di aver risposto alla richiesta dell'istante di ricevere copia del contratto (con invio dello stesso in data 13 giugno 2016) e ha gestito puntualmente le varie segnalazioni del cliente (ha infatti predisposto il riaccredito per le opzioni contestate *Smart Sales* e *Mobility*).

Più nello specifico, in relazione alle diverse contestazioni mosse dall'istante in tema di mancata risposta al reclamo, l'operatore ha dichiarato che, in relazione al *link* 4352592 risulta aperto un *trouble ticket* TTM000006323820 nel febbraio 2016 al cui esito la linea era stata dichiarata non migliorabile. In ottica di *caring* del cliente, veniva attivato uno sconto del 20 per cento sul canone.

Per quanto riguarda, invece, il *link* 4423590, Vodafone ha gestito le segnalazioni TTM000006804126 e TTM000007201426 aventi ad oggetto la sostituzione della *Vodafone Station* e il TTM000007233290, in data 3 ottobre 2016, tutti entro le tempistiche previste nella Carta del cliente. Vodafone ha sottolineato che è stato riconosciuto al cliente uno sconto del 100 per cento del canone per il *link* 4423590 sulle fatture di novembre 2016 e gennaio 2017.

In relazione alla connettività, il gestore ha ribadito di aver sempre garantito la banda minima contrattualmente prevista, ancorché essa rappresenti un valore minimo di velocità in *download* e *upload* della linea ADSL che dipende da diversi fattori fuori dal controllo di Vodafone e che è parametrata alla velocità di connessione. Nell'ambito della delibera n. 244/08/CSP la banda minima è il valore al di sotto del quale rientra il 5% di tutte le misure effettuate dal *software* di Misura Internet.

Nel caso del servizio ADSL, la banda minima in *download* è di 2,1 Mbit/s e in *upload* di 200 kbit/s, come espressamente indicato sul sito Vodafone, e i relativi valori sono parte integrante l'allegato 5 della delibera n. 244/08/CSP dell'AGCOM e della Carta del cliente Vodafone.

In particolare, il gestore ha eccepito l'attendibilità delle schermate allegate dall'istante alla documentazione in atti relative a *speed test* effettuati in quanto dalle stesse non si evincono date né elementi che consentano di associarle alle linee attive e intestate alla parte istante, che avrebbe potuto utilizzare gli strumenti di certificazione della qualità del servizio messi a disposizione dall'Autorità.

Direzione tutela dei consumatori

Infine, in merito alla lamentata sospensione del servizio, Vodafone ne contesta la fondatezza sia in punto di fatto che diritto. Il gestore, infatti, rappresenta che nei propri sistemi è presente un'azione di *hotline* – sospensione del solo servizio in uscita (in relazione al quale è stato inviato preavviso) causata da una morosità di euro 690,69 e disposta il 12 ottobre 2016, con ripristino del servizio avvenuto il 13 ottobre 2016; a tal riguardo, il gestore ha allegato agli atti le fatture che riportano traffico continuativo sulle SIM e sul *link* di rete fissa rimasto attivo.

L'operatore ha contestato anche la richiesta di indennizzo per perdita dei numeri, stante la genericità della richiesta stessa (non vengono indicati i numeri asseritamente persi) e posto che i servizi sono stati disattivati proprio su richiesta dell'istante. Carente è la domanda in parola anche perché in atti non vi è traccia di prove che attestino la storicità delle numerazioni che sarebbero state perse.

3. Motivazione della decisione

In via preliminare, con la presente decisione si dà atto, sentite le parti, della riunione dei procedimenti relativi alle due istanze identificate con numero GU14/1214/2018, depositate il 13 luglio 2018 e acquisite rispettivamente con protocollo n. 56679 del 13 luglio 2018 e n. 59791 del 23 luglio 2018, ai sensi del comma 4 dell'articolo 18 del *Regolamento*, in quanto omogenee sotto il profilo soggettivo; infatti, sebbene la ricostruzione dei fatti e dei disservizi occorsi sia resa poco agevole dalla rappresentazione frammentata delle istanze di parte, è evidente che l'utente lamenta sì disservizi di diversa natura ma che essi insistono tutti sul medesimo rapporto contrattuale e, pertanto, la predisposizione di un unico provvedimento risponde ai criteri di efficienza e logicità dell'azione istruttoria e decisoria.

Ancora in via preliminare, stante l'eccezione sollevata dall'utente nelle proprie repliche, si osserva che le memorie difensive di Vodafone del 17 settembre 2018 (relative all'istanza con n. prot. 56679) sono ricevibili in quanto depositate entro i termini regolamentari, laddove fa fede la data di notifica della comunicazione di avvio del procedimento provata dal riferimento al protocollo in uscita dell'Autorità n. 0071612 del 3 agosto 2017.

Infine, l'eccezione sollevata da Vodafone di inammissibilità dell'istanza di definizione in quanto non conforme a quella formulata in sede di conciliazione non può essere accolta in quanto infondata; in riferimento al GU14 con protocollo n. 59791, è stato accertato che il relativo formulario UG allegato dal gestore risulta pienamente corrispondente nelle richieste formulate dall'utente, mentre in relazione all'altra istanza, essendo l'eccezione non supportata da riscontro documentale, si ritiene che la stessa sia meramente dilatoria dei tempi e pertanto non meritevole di accertamento d'ufficio.

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria e nelle udienze di discussione, si ritiene che l'istanza possa trovare parziale accoglimento, come di seguito motivato.

Direzione tutela dei consumatori

In relazione al punto *sub i.*, occorre separare i due diversi aspetti della richiesta di rimborso/storno che l'utente ha formulato in relazione, da una parte, all'errata fatturazione e, dall'altra, al lamentato malfunzionamento.

Quanto alla fatturazione, in assenza di documentazione contrattuale descrittiva delle condizioni economiche dell'offerta commerciale sottoscritta che consentano un raffronto puntuale fra piani tariffari e addebiti in fattura, si rendono necessarie alcune considerazioni: premesso che, com'è ormai pacifico, sussiste in capo all'operatore l'onere di provare l'esattezza dei dati riportati in fattura, altrimenti si configura, in linea di principio, il diritto dell'utente allo storno delle fatture e/o al rimborso delle voci contestate, occorre tuttavia precisare che l'utente ha formulato una richiesta forfettaria di rimborso, chiedendo la restituzione di euro 2.000,00 (a fronte di un insoluto pendente di euro 339,42) e dettagliando soltanto alcune delle voci oggetto di contestazione.

Per esempio, l'istante lamenta genericamente la mancata applicazione della scontistica proposta in sede di sottoscrizione di un'offerta convergente, senza tuttavia precisare la percentuale di sconto concordata. Per contro, possono ritenersi puntualmente documentate da parte di Vodafone la gestione del riaccredito relativo ai costi addebitati per le opzioni *Smart Sales* e *Smart Mobility* (di cui nella fattura AG14156747 del 15 settembre 2016), nonché l'applicazione di sconti sui canoni connettività (si vedano, tra l'altro, la fattura n. AG10778048 del 20 luglio 2016 e le fatture di novembre 2016 e gennaio 2017, in cui è presente lo sconto del 100 per cento sul canone relativo al *link* n. 4423590 cui è associata la numerazione 08231456xxx).

Tutto ciò stante, si considerano accoglibili le sole richieste di rimborso i cui importi sono dettagliati dall'utente nell'istanza di definizione (e di cui anche ai reclami a mezzo fax in atti) per complessivi euro 40,87 in relazione alla fattura AF17144448 del 28 novembre 2015; per euro 73,53 in relazione alla fattura n. AG01186757 del 22 gennaio 2016; per euro 114,05 in relazione alla fattura AG04472515 del 23 marzo 2016; per euro 102,75 relativi alla fattura n. AG10778048 del 20 luglio 2016; per euro 96,40 in relazione alla fattura AH14467799 del 16 agosto 2017; si considera, infine, accoglibile la richiesta di storno dell'importo di euro 75,70 di cui alla fattura AH18596309 del 18 ottobre 2017, rimasta insoluta.

Infine, per quanto riguarda la richiesta di storno delle penali di recesso relative a tutte le utenze poi disattivate, si precisa che dal corredo probatorio in atti le stesse non risultano addebitate all'utente; i soli "costi di recesso anticipato" presenti nella documentazione contabile in atti riguardano la disattivazione delle due opzioni *Smart Sales* e *Smart Mobility*, oggetto del riaccredito del settembre 2016 di cui si è già detto sopra.

Per quanto riguarda la fatturazione a 28 giorni, con riferimento alle utenze fisse e mobili dedotte in controversia, attesa la natura di offerta convergente sottoscritta da parte istante, la richiesta di cui al punto i., di rimborso delle differenze derivanti dalla modifica del ciclo di fatturazione, da calcolarsi sulla base dei cosiddetti "giorni erosi", deve essere accolta, atteso l'obbligo di fatturazione su base mensile imposto agli operatori a partire dal 23 giugno 2017 in base alla delibera n. 252/16/CONS, come modificata dalla delibera n. 121/17/CONS.

Pertanto, considerato che nel caso di specie non è applicabile il meccanismo stabilito con la delibera n. 114/18/CONS, poiché l'utente nelle more della decisione della controversia ha cambiato operatore, il rimborso non può che essere effettuato in forma monetaria, moltiplicando il "canone giornaliero" per il numero di giorni erosi nel "periodo di riferimento" (ovvero il periodo per il quale l'utente è stato cliente dell'operatore nell'intervallo di tempo che va dal 23 giugno 2017 al giorno in cui è stata ripristinata la fatturazione su base mensile), utilizzando la seguente formula di calcolo: $[(\text{canone mensile} \times 12) / 365] \times \text{n}^\circ \text{ di giorni illegittimamente erosi}$.

In relazione alla richiesta di rimborso di quanto versato in costanza di malfunzionamento, si precisa che la fruizione irregolare dei servizi o la qualità non adeguata agli *standard* degli stessi, non configura di per sé il diritto alla ripetizione dei canoni in quanto i servizi, seppur con scarsa soddisfazione del cliente, sono stati comunque fruiti; l'utente, in tali casi, conserva il diritto agli indennizzi previsti dal *Regolamento sugli indennizzi* ove si riscontri la fondatezza delle proprie doglianze, come si preciserà nel corso della presente decisione.

Pertanto, alla luce di quanto sopra disposto, Vodafone dovrà provvedere ad aggiornare e regolarizzare la posizione contabile dell'utente, stante il parziale accoglimento della richiesta di cui al punto i.

In relazione alle richieste *sub ii.* e *iii.*, di indennizzo per "malfunzionamento totale" della linea, voce e dati, dal 20 maggio al 30 giugno 2016 nonché di indennizzo per malfunzionamento della linea a far data dal 17 febbraio 2016 fino al cambio operatore, si precisa che le stesse non possono essere accolte per le ragioni di seguito precisate.

In relazione al lamentato "totale malfunzionamento", l'utente ha dichiarato di aver aperto il *trouble ticket* n. TMM000006804126 in data 20 maggio 2016 e che il guasto segnalato si risolveva solo in data 30 giugno 2016. Al riguardo, si evidenzia che – dal corredo probatorio acquisito agli atti - la segnalazione identificata dal predetto *trouble ticket* risulta aperta in data 9 giugno 2016 e gestita da Vodafone entro il 14 giugno 2016 (quindi, entro la tempistica prevista dalle condizioni generali di contratto).

D'altra parte, in data 27 maggio 2016, cioè in costanza del lamentato "malfunzionamento totale" di cui sopra, l'utente ha reiterato una precedente segnalazione generica per disservizi sulla linea voce e dati ma senza riferimento alcuno a una interruzione totale dei servizi. Tutto ciò stante, con particolare riferimento al periodo in questione, non si accoglie la relativa richiesta di indennizzo in quanto non vi è riscontro probatorio di un "totale malfunzionamento" della linea e dei servizi.

In linea generale, come già anticipato sopra, per quanto riguarda i disservizi lamentati in particolare sulla linea ADSL, va ribadito che la lentezza della navigazione non è di per sé causa di mancata o parziale fruizione del servizio tale da determinare il diritto dell'utente alla restituzione, parziale o integrale, dei canoni, in termini di controprestazione; in particolare, si rammenta che in base a quanto previsto dall'articolo 8, comma 6, della delibera n. 244/08/CONS, gli operatori si impegnano a rispettare gli standard dei valori relativi a ciascun servizio, contrattualmente previsti e comunque resi pubblici, ma qualora l'utente riscontri valori peggiorativi rispetto a quelli garantiti, entro 30 giorni dalla ricezione del risultato della misura può presentare un reclamo

Direzione tutela dei consumatori

circostanziato all'operatore; in caso di mancato ripristino dei livelli di qualità del servizio nei 30 giorni successivi alla presentazione del reclamo, l'utente può recedere dal contratto senza sostenere penali di recesso per la parte relativa al servizio di accesso a *Internet* da postazione fissa: in altre parole, l'utente, a fronte della produzione di circostanziate prove oggettive, ha facoltà di passare ad altro operatore senza costi.

Nel caso di specie, non solo si rileva che la parte istante non ha provato di aver utilizzato lo strumento di rilevazione Ne.me.sys. tanto che, in atti, sono presenti *screenshot* di applicativi di rilevazione diversi da quelli messi a disposizione dall'Autorità e dai quali non è comunque accertabile che siano riferiti alle linee dedotte in controversia, ma si dà altresì atto che l'utente ha poi chiesto la disattivazione di uno dei due link di rete fissa con relativa linea ADSL nell'agosto 2016 e che l'operatore non ha applicato penali di recesso.

Inoltre, atteso che l'utente ha lamentato disservizi per entrambe le componenti, voce e dati, si rileva tuttavia che l'utente era stato reso edotto dal gestore circa l'impossibilità tecnica di migliorare la linea e la qualità dei servizi; infatti, è il medesimo utente a riportare, nel proprio reclamo del 10 maggio 2016: “[u]ltima segnalazione il 28/04/2016 operatore 46207. DAL 17/02/2016 VODAFONE DICHIARA LA LINEA NON MIGLIORABILE”. In relazione a tanto, dato che l'operatore ha applicato una certa scontistica al proprio cliente (si vedano, tra le altre, le fatture n. AG07441999 del 21/05/2016 e n. AG14156747 del 15/09/2016) e ha poi gestito, in esenzione spese, le richieste di recesso dal contratto che l'utente ha formulato in data 16 agosto 2016 e 2 settembre 2017, non si ritiene liquidabile alcun indennizzo per malf funzionamento della linea voce e dati: nel dettaglio, posto che l'utente ha lamentato disservizi in relazione a tutti i servizi (per entrambe le sedi di attivazione), si rende necessario precisare che, in relazione al *link* 4352592, questo risulta disattivato in data 20 settembre 2016 su richiesta della parte istante e che, quanto agli ulteriori servizi rimasti attivi dopo tale data, relativi appunto ad altro *link* su altra sede, si ritiene non accertato il sussistere o il persistere di problematiche in base alla documentazione in atti e comunque, nel lungo arco di tempo in cui si sarebbe protratto il lamentato malf funzionamento, l'utente ha di fatto accettato l'erogazione del servizio determinandosi a chiedere la risoluzione completa del contratto solo nel mese di settembre 2017. D'altra parte, si ribadisce che tutti i reclami documentati dall'istante sono successivi alla data del 17 febbraio 2016, che lo stesso utente individua come momento nel quale il gestore ha comunicato l'impossibilità di “migliorare la linea” ma non proseguono oltre la data di disattivazione del *link* 4352592 (20 settembre 2016).

Quanto al punto iv., relativo alla sospensione dei servizi disposta dal gestore senza preavviso, occorre precisare che l'istante ha lamentato l'impossibilità di fruire dei servizi per un periodo di 15 giorni a partire dal 12 ottobre 2016.

Vodafone, per contro, ha dichiarato di aver sospeso il servizio in uscita per una sola giornata (12 ottobre 2016), ripristinandone la piena fruizione già in data 13 ottobre 2016 e, a tal fine, ha depositato le schermate di gestione dell'utenza e le fatture con il traffico effettuato nel periodo in questione. In relazione a tanto, considerato che non vi è prova di adeguato preavviso di sospensione fornito all'utente e tenuto conto del fatto che, proprio dalla schermata di gestione allegata da Vodafone, l'ultima notifica di “rispristino servizi”

Direzione tutela dei consumatori

è datata 19 ottobre 2016, si ritiene che sussistano i presupposti per il riconoscimento di un indennizzo per la sospensione dei servizi per il periodo di 7 giorni, compreso tra il 12 e il 19 ottobre 2016, ai sensi dell'articolo 4, comma 1, del *Regolamento sugli indennizzi*, che in assenza di dettagli circa la sospensione parziale dei servizi, deve essere riconosciuto in favore dell'utente per i servizi, voce e dati, nell'importo complessivo di euro 210,00 (euro 15,00 *pro die* da raddoppiarsi in ragione della natura *business* dell'utenza) computato unitariamente in relazione ai diversi servizi ricompresi nell'offerta attiva.

In relazione alle richieste di indennizzo per mancata risposta al reclamo che, per mere finalità di semplificazione espositiva, sono elencate al punto v., si precisa quanto segue.

In primis, si ritiene che l'utente abbia diritto all'indennizzo per mancata risposta al reclamo ma che lo stesso debba essere computato unitariamente in relazione alle diverse segnalazioni: l'istante ha effettuato molteplici reclami, tanto che, nella stessa data, sono stati inviati più fax al medesimo numero per segnalare problematiche differenti, ma l'indennizzo che in tale sede si ritiene di riconoscere all'utente è volto a ristorare il disagio che l'utente ha subito a causa della mancata interlocuzione con il gestore in merito a quanto segnalato; nello specifico, tenuto conto dei reclami effettivamente documentati (rispetto a tutti quelli richiamati dall'utente nelle proprie richieste) si ritiene che si possa considerare ai fini del computo dell'indennizzo quello del 17 maggio 2016, con cui l'istante ha richiesto copia della documentazione contrattuale al fine di verificare le condizioni tariffarie applicate; al riguardo, infatti, non può considerarsi assolto da parte del gestore l'onere di dimostrare che la richiesta dell'utente è stata evasa nella misura in cui è presente in atti una semplice schermata di invio di una *email* ordinaria all'istante con degli allegati dei quali, ancora in sede di definizione, non si è avuta visibilità nel fascicolo documentale. Ciò stante, comunque decurtati i 45 giorni di tempo che Vodafone ha a disposizione per la risposta al cliente, la Società è tenuta a corrispondere in favore dell'istante l'indennizzo nell'importo massimo di euro 300,00 (1 euro per ciascun giorno di ritardo) ai sensi dell'articolo 11 del *Regolamento sugli indennizzi*. In relazione alle restanti segnalazioni, va sottolineato che quelle riferite ai malfunzionamenti risultano gestite da Vodafone per *facta concludentia*, stante la scontistica applicata al cliente – che ha dichiarato di essere egli stesso a conoscenza dell'impossibilità tecnica di migliorare la linea - nonché il riaccredito in fattura dei costi di recesso addebitati in relazione alle opzioni non richieste dall'utente e disattivate proprio su segnalazione dello stesso; mentre ulteriori reclami, come quello per contestare la pubblicità non gradita da parte dei *call center*, citato dall'utente, non risulta acquisito in atti così come quello relativo alla sospensione illegittima dell'utenza. In relazione a quest'ultimo, a ogni buon fine, la relativa richiesta si ritiene già compensata dalla misura indennitaria determinata per la sospensione dei servizi di cui si è detto con riferimento alle richieste di cui al punto iii.

In relazione al punto vi., la richiesta non può essere accolta in quanto, dal corredo probatorio in atti, non risultano applicate penali di recesso e costi in corrispondenza della disattivazione di tutti i servizi, avvenuta sulla base delle richieste di recesso della parte istante (presenti nel fascicolo documentale).

Direzione tutela dei consumatori

Quanto alla richiesta di cui al punto vii., si evidenzia che le doglianze espresse da parte istante in relazione al ritardo nell'attivazione di tutti i servizi, ferma restando la tardività delle contestazioni rispetto alla data del 29 settembre 2015 di sottoscrizione della proposta di abbonamento, risultano comunque infondate alla luce dell'avvenuta attivazione dei due *link* n. 4352592 e n. 4423590 rispettivamente nelle date del 22 ottobre 2015 e 4 novembre 2015, cioè entro i 60 giorni di tempo massimo di attivazione dei servizi di cui alle condizioni generali di contratto del gestore.

In relazione, invece, alla lamentata perdita delle numerazioni, comunque non indicate nel dettaglio dall'utente, si rileva che le relative richieste di indennizzo non possano trovare accoglimento stante la volontà di recesso che l'istante ha espresso con le comunicazioni versate in atti e si ritiene, quindi, che alcuna responsabilità possa ascriversi alla Società per l'eventuale perdita delle numerazioni (né l'utente ha rappresentato la presenza procedure di migrazione/portabilità dei numeri attivate con altri gestori).

Infine, considerata la congruità della proposta conciliativa avanzata dal gestore nell'udienza del 16 gennaio 2019 e rifiutata dall'istante, si ritiene equo compensare tra le parti le spese della presente procedura, ai sensi dell'articolo 19, comma 6, del Regolamento.

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

DELIBERA

Articolo 1

1. L'Autorità accoglie parzialmente le richieste dell'istante Pane Gusto & Fantasia di Capasso, per le motivazioni di cui in premessa;

2. Vodafone Italia S.p.A. è tenuta regolarizzare la posizione contabile dell'istante alla luce del rimborso disposto nei confronti dell'utente di importo complessivamente pari a euro 427,60 e dello storno di euro 75,70 dagli importi insoluti; l'operatore è tenuto altresì a:

a. rimborsare l'importo corrispondente al canone giornaliero moltiplicato per i giorni illegittimamente erosi nel periodo di riferimento, così come descritti in motivazione.

b) corrispondere in favore dell'utente un indennizzo pari a euro 210,00 per sospensione illegittima dei servizi, ai sensi dell'articolo 4, comma 1, del *Regolamento sugli indennizzi*;

Direzione tutela dei consumatori

c) a riconoscere in favore dell'utente un importo di euro 300,00 a titolo di indennizzo per mancata risposta al reclamo, ai sensi dell'Articolo 11 del *Regolamento sugli indennizzi*;

3. La Società è tenuta, infine, 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, 16 dicembre 2019

IL PRESIDENTE
Angelo Marcello Cardani

IL COMMISSARIO RELATORE
Antonio Nicita

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