

**DELIBERA N. 203/20/CIR**

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA  
TRATTORIA PIZZERIA VIA LARGA DI T. / VODAFONE ITALIA S.P.A. /  
FASTWEB S.P.A.  
(GU14/215395/2019)**

**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’articolo 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;

VISTA l’istanza della Trattoria Pizzeria Via Larga di T., acquisita al protocollo del 7/12/2019;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

### **1. La posizione dell’istante**

L’utente, nell’istanza di definizione, contesta la fatturazione emessa da Vodafone Italia S.p.A. in riferimento al contratto *business* codice cliente n. 7.2268997, con riguardo, in particolare, alla fattura n. AL01996059 del 06.02.2019 di euro 657,58, “*poiché non in linea con i costi prospettati in fase precontrattuale*”.

L’istante lamenta, inoltre, la “*mancata consegna di copia cartacea del contratto in sede di stipula da parte dell’agente commerciale, nonché il mancato invio dello stesso a seguito di espressa richiesta in data 22.03.2019*”.

Infine, sempre a Vodafone Italia S.p.A., l'utente contesta "l'attivazione di numerazioni non richieste (0542784xxx; 0510333xxx) e servizi aggiuntivi non richiesti (telefoni, tablet, altri dispositivi, ricarica automatica per fisso + mobile One business office full e SIM ricaricabile)", nonché "la sospensione dei servizi di fonia ed internet sulle linee n.ri 054253xxx; 3668110xxx; 3383634xxx; 0510333xxx; 0542785xxx". Precisa, altresì, di "non essere intestataria della e.mail t.xxxxxx@gmail.com".

Rispetto a Fastweb S.p.A. l'istante lamenta "la mancata attivazione dei servizi previsti in contratto di abbonamento sottoscritto il 18.05.2019, avente ad oggetto la migrazione delle utenze n.ri 3383664xxx e 054253xxx" e, nei confronti di entrambi gli operatori, segnala "la mancata e/o tardiva conclusione della procedura di portabilità, nonostante lettera di diffida del 22.5.2019".

Sulla base di tale ricostruzione dei fatti l'istante ha presentato le seguenti richieste:

i. "cessazione definitiva di qualsivoglia rapporto contrattuale intercorrente con Vodafone Italia S.p.A., e di ogni suo effetto, senza oneri e spese, con storno integrale dell'eventuale insoluto";

ii. "rettifica della fatturazione Vodafone emessa in corso di esecuzione del contratto sulla base dei costi prospettati, pari a circa € 45,00 mensili per ogni pacchetto somministrato, l'uno riferito alla sede dell'attività professionale e l'altro all'abitazione del titolare, con rimborso delle somme versate in eccedenza e riserva di quantifica";

iii. la corresponsione dell'indennizzo ex articolo 9 del Regolamento sugli indennizzi, con riserva di quantifica;

iv. "esecuzione del contratto di abbonamento stipulato con Fastweb in data 18.05.2019, qualora non si fosse ancora proceduto";

v. la corresponsione di un "indennizzo forfettario per € 2000,00 per i danni patiti e patienti, nonché derivanti dall'interruzione dei servizi".

## 2. La posizione degli operatori

Fastweb S.p.A., in memorie, ha dichiarato che l'adesione di controparte alla proposta di abbonamento è avvenuta in data 22.05.2019 "e non 18 come ex adverso affermato e a seguito della detta adesione, la scrivente ha avviato tutte le operazioni necessarie all'attivazione in ossequio alle tempistiche e modalità dettate dal regolamento negoziale". Infatti, l'utenza n. 054253xxx è passata in Fastweb in data 24.06.2019 e i servizi sono stati attivati il giorno seguente "come si evince dalla fattura del 01.07.2019, nella quale il traffico registrato parte da tale data"; pertanto, i disservizi antecedenti al 24.06.2019 sono addebitabili esclusivamente a Vodafone Italia S.p.A.

L'operatore, con riferimento alla linea mobile, ha infine precisato che, come rilevasi dalla Proposta di Abbonamento depositata da controparte, non è stata richiesta né l'attivazione di un'utenza mobile, né una MNP.

Vodafone Italia S.p.A., in memorie, ha preliminarmente rilevato la genericità dell'istanza, sottolineando che "la domanda dell'istante è oltremodo generica, non circostanziata e non puntuale nelle allegazioni in merito agli asseriti errori di

*fatturazione: l'istante non fornisce alcuna prova documentale in relazione ai costi che avrebbe dovuto asseritamente sostenere; non produce contratto né alcuna offerta commerciale”.*

Nel merito, la Società ha dichiarato di aver “regolarmente attivato i due links di rete fissa e le due sim mobili richieste dall'istante, di cui una nuova linea con numero 0510091xxx per la sede di Via G. D. 57, Castel San Pietro Terme, ed una linea importata con i numeri associati 054253xxx e 0542784xxx per la sede di Via L. 1, Castel Guelfo di Bologna”. Inoltre, l'operatore ha addotto che alcun reclamo è pervenuto in merito alla fatturazione prima di quello “del marzo 2019”. Inoltre, ha precisato che l'utente “ha sospeso integralmente il pagamento delle fatture, maturando importi insoluti per un totale di € 3.098,51”.

Per quanto concerne, poi, la migrazione della linea fissa n 054253xxx, Vodafone Italia S.p.A. ha precisato che “la migrazione del link verso Fastweb si è correttamente espletata in data 24 giugno 2019. La sim mobile voce 3383664xxx risulta disattivata per mnp verso Fastweb in data 6 giugno 2019 mentre la sim 3668110xxx risulta ancora attiva con Vodafone”.

Inoltre, la Società ha respinto le richieste di indennizzo per interruzione dei servizi sulla linea fissa, atteso che “non risulta a sistema alcuna segnalazione di disservizio in relazione al periodo lamentato dall'istante”, richiamando, in proposito, l'articolo 13 del Regolamento sugli indennizzi. Tuttavia, nel dichiarare che “in data 17 maggio 2019 è stata disposta la sospensione parziale dei servizi, poi ripristinati in data 28 maggio 2019”, ha evidenziato la legittimità della sospensione, atteso che “l'istante non aveva saldato le fatture per gli importi non contestati delle fatture” e, a sostegno della legittimità del proprio operato, ha altresì richiamato “l'art. 6.3 delle CGC, che statuisce espressamente che “in caso di omesso pagamento entro 30 (trenta) giorni dal termine indicato in fattura, Vodafone potrà sospendere il Servizio integralmente”.

Infine, Vodafone Italia S.p.A., ha evidenziato di aver fornito riscontro al reclamo del marzo 2019, come risulta dalla documentazione al fascicolo.

### **3. Motivazione della decisione**

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante possono trovare parziale accoglimento, come di seguito precisato.

In particolare, per quanto concerne la richiesta *sub* i., si osserva che gli atti dispositivi del rapporto contrattuale sono nella facoltà di ciascun contraente che è libero di recedere dal contratto, conformemente alle modalità convenute. Pertanto, la risoluzione del rapporto contrattuale tra l'istante e Vodafone Italia S.p.A. è rimessa al libero esercizio di parte e, nel caso di specie, non si ritiene ricorrano i presupposti di diritto per disporre d'ufficio “senza oneri e spese”. Parimenti, non può essere accolta la richiesta di storno dell'insoluto, atteso che l'utente, a fronte di servizi incontestatamente fruiti, fatta eccezione per il periodo compreso dal 17 al 29 maggio 2019, è comunque tenuto a pagarne il corrispettivo.

Nel merito della richiesta *sub* ii., viceversa, si osserva che l'istante ha tempestivamente contestato la fatturazione emessa da Vodafone Italia S.p.A. in riferimento al rapporto dedotto in controversia. Infatti, la prima fattura emessa, AL01996059 del 06.02.2019, è stata prontamente contestata in data 22 marzo 2019. In tale reclamo l'istante, oltre a richiedere la copia del contratto, ha precisato che l'offerta commerciale cui riteneva di aver aderito, conformemente alla prospettazione avvenuta da parte dell'agente commerciale, prevedeva un costo di *“circa 45,00 euro mensili per ogni pacchetto, di cui uno riferito alla sede dell'attività professionale e l'altro all'abitazione del titolare”*. In sede istruttoria è stato infatti accertato che la numerazione 0510091xxx è associata all'utenza telefonica ubicata presso l'abitazione del titolare della ditta istante, Sig. T., il quale fruisce del solo servizio di connessione a *internet* e non del servizio voce, mentre la numerazione 054253xxx è associata all'utenza telefonica ubicata presso l'esercizio commerciale. L'utente ha, altresì, precisato nel reclamo che *“aveva richiesto di contrattualizzare solo le utenze n. 054253xxx, 3668110xxx e 3383634xxx; viceversa sono state altresì attivate le seguenti utenze non richieste: 054278484xxx, 0510333xxx e 0510091xxx”*; inoltre, ha contestato gli addebiti riferiti a *“telefoni, tablet e altri dispositivi”*, nonché *“Ricarica automatica per fisso + mobile One Business Office full”* e *“SIM ricaricabile”*.

In sede di riscontro al reclamo, fornito in data 7 maggio 2019, l'operatore ha asserito di aver inviato all'utente i contratti sottoscritti in adesione alle offerte commerciali 2018W48597MW, 2018V4MNZGOJ e 2018N65JYR2W, in atti, e ha ribadito la legittimità della fatturazione in quanto conforme alle offerte commerciali pattuite.

Tuttavia, a fronte delle due uniche fatture depositate al fascicolo (AL01996059 del 06.02.2019 e AL06053091 del 24 aprile 2019), si evidenzia quanto segue:

- il costo netto, IVA esclusa, dell'offerta commerciale denominata *“One Business Office full”* (relativo alle numerazioni 0510091xxx e 3383634xxx) è pari a euro 61,00 mensile, quindi conforme a quello addebitato in entrambe le fatture a titolo di *“costi fissi”*, *“fisso + mobile”*, salve euro 245,00, a titolo di *“costi variabili”*, non meglio specificati, non risultanti nella richiamata offerta commerciale;

- il costo netto complessivo IVA esclusa dell'offerta commerciale denominata *“Red Business M”* è pari a euro 27,00 mensile, quindi conforme a quello addebitato in entrambe le fatture relativamente a 1 SIM ricaricabile (n. 3668110xxx);

- il costo netto, IVA esclusa, dell'offerta commerciale denominata *“Soluzione ufficio”* è pari a euro 79,00 mensile, mentre in entrambe le fatture il corrispettivo bimestrale addebitato, IVA esclusa, *“rete fissa 1 connettività”* (associata alla numerazione 054253xxx) è pari a euro 108,00.

In proposito, si osserva che l'utente nulla ha controdedotto nel merito delle offerte commerciali depositate al fascicolo, limitandosi a ribadire che *“parte convenuta non ha prodotto la copia del Contratto e/o delle Condizioni Generali di Contratto sottoscritte dall'istante. In assenza di tale elemento è pressoché impossibile stabilire che tutte le numerazioni contestate in questa sede siano state attivate su espressa richiesta del cliente e/o da questi conosciute”*. Deve però rilevarsi che le numerazioni a cui sono riferiti i documenti contabili disponibili in atti non sono quelle contestate dal cliente; inoltre,

stante le PDA depositate dall'operatore, in esito a espressa richiesta di integrazione istruttoria, l'adesione al contratto non è avvenuta tramite *verbal order*, pertanto l'utente ben avrebbe potuto pretendere una copia del contratto in sede di sottoscrizione. Nel caso di specie, all'atto della costituzione del vincolo contrattuale, l'istante non ha ritenuto di acquisire la documentazione di interesse, salvo sollevare, genericamente e solo a fronte della fatturazione, l'illegittimità degli importi addebitati, ribaltando su controparte l'onere di dimostrare non tanto la conformità degli importi addebitati rispetto all'offerta commerciale sottoscritta, quanto il contenuto stesso dell'offerta commerciale oggetto del contratto. Si ritiene che tale condotta non sia conforme al criterio di diligenza di cui all'articolo 1227 del codice civile che ha portata di carattere generale e, in quanto tale, trova cittadinanza anche nelle decisioni dell'Autorità. In sostanza, tra i doveri di condotta riconducibili al principio generale della buona fede, nella fase precontrattuale, rientra il dovere di informare, ma anche di informarsi, in quanto non si ritiene conforme a buona fede la condotta di colui che contesta l'esecuzione di un contratto al quale ha aderito senza conoscerne con precisione i termini, salvo poi far valere tale circostanza solo in fase esecutiva, rifiutando per intero la controprestazione in virtù di un asserito inadempimento di controparte.

Fermo restando quanto sopra esposto, considerato che le offerte commerciali depositate dall'operatore, benché non contestate nel merito, non sono del tutto conformi alla fatturazione emessa, in virtù del criterio del *favor utentis*, si ritiene di accogliere la richiesta di rettifica, precisando che i soli costi giustificati che l'operatore può addebitare all'utente sono i seguenti:

- in riferimento all'utenza fissa (solo connettività) n. 0510091xxx e all'utenza mobile n. 3383634xxx, l'operatore è tenuto ad addebitare il solo costo dell'offerta "*One Business Office full*", pari a euro 112,00 mensile, oltre Iva, con esclusione di ulteriori "*costi variabili*", non espressamente indicati nell'offerta commerciale in atti;

- in riferimento alla SIM ricaricabile n. 3668110xxx l'operatore è tenuto ad addebitare il solo costo dell'offerta "*Red Business M*", pari a euro 27,00 mensile, oltre Iva, con esclusione di eventuali ulteriori costi;

- in riferimento all'utenza fissa n. 054253xxx, non avendo l'operatore dimostrato che l'importo addebitato in fattura è conforme a quello prospettato nell'offerta commerciale in atti, denominata "*Soluzione ufficio*", Vodafone Italia S.p.A., conformemente alla richiesta dell'utente, è tenuto ad addebitare un importo mensile pari a euro 45,00, oltre IVA.

La richiesta *sub* iii. non può essere accolta, atteso che non è stato dimostrato che i servizi e i profili tariffari applicati siano diversi da quelli richiesti.

In particolare, premesso che in relazione al rapporto dedotto in controversia l'utente ha depositato solo due fatture, benché le contestasse tutte, nell'istanza ha sempre evidenziato di non avere né copia del contratto, né delle condizioni tariffarie; pertanto, considerato che i soli documenti contrattuali disponibili sono quelli depositati da Vodafone Italia S.p.A., non è possibile accertare la sussistenza di pattuizioni diverse.

La richiesta *sub* iv. si intende superata, atteso che, alla data dell'udienza di discussione, risulta soddisfatta.

La richiesta *sub* iv. non può essere accolta sotto il profilo del danno, merita invece accoglimento sotto il profilo dell'indennizzo, in riferimento all'interruzione del servizio patita dall'utente dal 17 al 28 maggio 2019. In particolare, se è vero che l'utente è sempre tenuto al pagamento degli importi non contestati, è anche vero che l'operatore, prima di sospendere la fornitura dei servizi, è tenuto a darne opportuno preavviso al proprio cliente. In relazione a tanto, si ritiene che Vodafone Italia S.p.A. debba corrispondere in favore dell'istante l'indennizzo di cui all'articolo 5, comma 1, in combinato disposto con l'articolo 13, comma 3, del *Regolamento sugli indennizzi*, in misura pari ad euro 15,00 per ciascuna utenza mobile, nonché euro 15,00 per ciascun servizio attivo sull'utenza fissa n. 054253xxx, ossia voce e dati, oltre euro 15,00 in relazione al servizio di connettività erogato sull'utenza fissa n. 0510091157, per 9 giorni, computati in riferimento al periodo compreso dal 17 al 28 maggio 2019, per un importo complessivo pari ad euro 195,00.

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 l'istanza della Trattoria Pizzeria Via Larga di T., nei confronti delle società Vodafone Italia S.p.A., per le motivazioni di cui in premessa.

2. La società Vodafone Italia S.p.A., entro 60 giorni dalla notifica del presente provvedimento, è tenuta al ricalcolo di tutte le fatture emesse in riferimento al rapporto contrattuale dedotto in controversia, addebitando all'utente solo ed esclusivamente euro 256,00 a bimestre, IVA esclusa, salvo storno e/o rimborso di eventuali importi addebitati in eccedenza a quelli dovuti in esito all'operazione di ricalcolo; nonché a corrispondere in favore dell'istante, mediante bonifico o assegno bancario, euro 195,00 (centonovantacinque/00), maggiorati degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza.

3. I termini per l'esecuzione al presente provvedimento sono computati tenuto conto di quanto disposto dall'art. 103, comma 1, del decreto-legge n. 18 del 23 marzo 2020 e dalla proroga intervenuta ai sensi dell'articolo 37 del decreto-legge 8 aprile 2020, n. 23.

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, 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'articolo 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  
Antonio Nicita

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