



## *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

**DELIBERA N. 212/18/CIR**

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA  
NEIGES D'ANTAN / VODAFONE ITALIA S.P.A.  
(GU14/812/18)**

### **L'AUTORITÀ**

NELLA riunione della Commissione per le infrastrutture e le reti del 12 dicembre 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 “*Regolamento concernente l’organizzazione e il funzionamento dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni*”, 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 “*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 “*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. 296/18/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 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;



## *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

VISTA l'istanza di Neiges D'Antan, del 17 maggio 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**

La Società istante, titolare di un contratto di tipo *business* con Vodafone, identificato dal codice cliente 6.301270, contesta l'assenza di trasparenza della gestione commerciale dell'operatore e la carenza informativa in relazione alle condizioni tariffarie applicate e ai costi unitari dei servizi; l'utente lamenta altresì l'attivazione non richiesta di 6 utenze dati e di 36 numerazioni interne nonché di servizi digitali, la scarsa qualità della connettività e l'applicazione di costi di attivazione non contrattualizzati; infine, contesta la mancata risposta ai reclami.

Nell'istanza introduttiva del procedimento e nella documentazione allegata agli atti, l'utente ha dichiarato quanto segue:

a. il 30 maggio 2017 riceveva una proposta di abbonamento da parte di Vodafone non esplicitativa dell'offerta commerciale sottostante né dei costi unitari associati ai servizi da attivare;

b. nel mese di dicembre 2017, l'istante riceveva da Vodafone la prima fattura n. AI018885986 e, a fronte di questa, tentava di contattare l'agenzia di riferimento, prima, e il servizio clienti poi, al fine di avere chiarimenti in merito ai costi addebitati; l'istante richiedeva, inoltre, copia del contratto in essere; nonostante diversi solleciti effettuati dall'istante, Vodafone non forniva alcun riscontro in merito a quanto rappresentato dall'utente.

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

- i.* storno integrale degli importi insoluti e ritiro di eventuali pratiche di recupero del credito pendenti;
- ii.* indennizzo per attivazione di profilo tariffario e servizi non richiesti;
- iii.* indennizzo per mancato riscontro ai reclami;
- iv.* indennizzo per ritardata attivazione dei servizi di fonia fissa e mobile, nonché per mancata attivazione servizi dati e HDSL e annessi;
- v.* indennizzo per attivazione di servizi digitali non richiesti;
- vi.* indennizzo per eventuale sospensione dei servizi.



## *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

### **2. La posizione dell'operatore**

Nella memoria difensiva Vodafone ha, in via preliminare, eccepito l'inammissibilità di richieste avanzate nel formulario GU14 non coincidenti con quelle formulate nell'istanza di conciliazione.

Nel merito, la Società ha contestato la genericità delle doglianze dell'istante, non supportate da adeguato corredo probatorio.

In relazione alla fatturazione, *in primis*, la Società ha eccepito l'infondatezza delle pretese avanzate dall'utente e delle relative richieste di storno stante la mancanza di elementi di prova dell'errata fatturazione e di un'indicazione puntuale e circostanziata dei costi contestati.

Vodafone ha inoltre specificato che non risulta pervenuto alcun reclamo in relazione alla fatturazione, sottolineando che l'istante ha sospeso integralmente il pagamento delle fatture omettendo anche il pagamento dei costi dovuti a fronte della fruizione dei servizi, maturando così un insoluto pari a euro 23.013,37 (alla data di udienza del 24 luglio 2018).

La Società ha, poi, eccepito che la tardività delle contestazioni in tema di fatturazione è tale da ledere il proprio diritto di difesa posto che, alla luce della normativa vigente in materia di *privacy*, non è possibile produrre i dettagli del traffico telefonico e dati per i periodi più risalenti. Infine, Vodafone ha dichiarato di aver operato correttamente alla luce di quanto pattuito con il cliente, come si evince dalla documentazione contrattuale depositata agli atti.

Nello specifico, in data 30 maggio 2017 l'istante ha aderito all'offerta commerciale allegata agli atti (scenario 1) optando per l'attivazione di una complessa architettura di connettività *Vodafone Rete Unica Super CDN&FIBRA* con tecnologia di accesso alla rete Fibra Punto-Punto e una connettività di *back-up* in rete 3G, oltre all'attivazione di 6 nuove SIM dati con piano *Data+L*.

Per quanto riguarda il ritardo nell'attivazione dei servizi di rete fissa, la Società ha dichiarato di aver proceduto all'attivazione in data 19 dicembre 2017 stante la particolare complessità tecnica del sistema adottato e la necessità di tempi di lavorazione più lunghi per le diverse fasi dell'intero processo, che richiedono anche la collaborazione del cliente, posto che le attività sono da svolgersi presso la sede di installazione dell'impianto. A tal proposito, la Società ha riportato le Condizioni generali di contratto accettate dall'istante in base alle quali "*Vodafone, comunque, non si assume alcuna responsabilità nei confronti del Cliente qualora, per fatti alla stessa non imputabili, non sia possibile rispettare i tempi di attivazione del Servizio concordati con il Cliente*", ciò rappresentando il presupposto per cui il contratto si intende perfezionato solo con l'attivazione del servizio, subordinata all'espletamento delle preliminari fasi tecniche di impiantistica. La Società ha altresì precisato di non aver ricevuto segnalazioni in merito al ritardo di attivazione.

Con riguardo alle altre contestazioni avanzate da parte istante, con relative richieste di indennizzo, Vodafone ha ribadito la genericità delle contestazioni e ha sottolineato che dalla documentazione depositata agli atti emerge l'impegno in relazione all'attivazione di numerazioni interne (numero di interni coerente con la natura ricettiva



## *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

della struttura dell'istante) e delle 6 SIM dati atteso che il cliente non ha disconosciuto dinanzi all'autorità giudiziaria ordinaria l'autenticità della documentazione contrattuale.

Infine, quanto al mancato riscontro ai reclami, la Società ha dichiarato di non aver ricevuto segnalazioni o reclami da parte del cliente in relazione alle problematiche oggetto della presente controversia.

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

In via preliminare, non può essere accolta l'eccezione avanzata dalla Società circa l'inammissibilità dell'istanza di definizione in quanto non corrispondente a quella formulata in sede di conciliazione. La parte che eccepisce l'inammissibilità delle richieste avverse ha, infatti, l'onere di indicare le richieste contestate affinché eventuali profili di inammissibilità o improcedibilità possano essere oggetto di valutazione da parte dell'Autorità; al contrario, se generiche dette eccezioni risultano meramente dilatorie dei tempi di conclusione del procedimento e non meritano accertamento d'ufficio.

Passando al merito della controversia, all'esito delle risultanze istruttorie, si ritiene che le richieste dell'istante possono essere parzialmente accolte, come di seguito spiegato.

In primo luogo occorre soffermarsi sulla documentazione contrattuale acquisita agli atti del procedimento che, nello specifico, è stata depositata dall'operatore e contestata dall'istante nelle proprie controdeduzioni in quanto risulterebbe frammentata e non integralmente sottoscritta dallo stesso utente; posto che tale contestazione è volta a mettere in discussione la validità del contratto stesso, si precisa che il disconoscimento cd. di autenticità esula dall'ambito di competenza dell'Autorità ai sensi dell'articolo 2 del *Regolamento* e che, in relazione ad esso, è necessario fare riferimento alla disciplina di cui agli articoli 214 e 215 del codice di procedura civile e al rinvio all'autorità giudiziaria ordinaria (Cass. Sez. V, 22 gennaio 2004 n. 935). Ciò chiarito, la documentazione contrattuale prodotta da Vodafone recante la sottoscrizione da parte dell'istante, in assenza di un disconoscimento formale effettuato secondo il codice di rito, è da ritenersi valida ai fini della presente decisione atteso che la medesima documentazione è di per sé sufficiente a comprovare la volontà dell'utente di attivare i contratti e i servizi e *"fa piena prova, fino a querela di falso, della provenienza delle dichiarazioni da chi l'ha sottoscritta se colui contro il quale è prodotta ne riconosce la sottoscrizione ovvero se questa è legalmente considerata come riconosciuta"* (art. 2702 c.c.).

In relazione alla predetta documentazione si evidenzia che, a differenza delle proposte di abbonamento, l'offerta commerciale depositata dal gestore non reca traccia di sottoscrizione da parte dell'utente e non risulta, quindi, accertabile la circostanza per cui tale offerta (con particolare riferimento allo "scenario 1" che la Società asserisce esser stato opzionato dall'istante) fosse nella disponibilità dell'utente all'atto di adesione. Emerge inoltre un disallineamento temporale tra il termine di validità riportato in tale offerta commerciale (22 maggio 2017) e la data di sottoscrizione della relativa proposta di abbonamento (30 maggio 2017). Alla luce di ciò, considerato che la Società non ha dimostrato di aver raccolto la scelta dell'istante relativamente allo "scenario 1" dell'offerta o di aver, in ogni caso, reso edotto il proprio cliente circa i costi bimestrali che avrebbe sostenuto, la predetta offerta commerciale non può assurgere a mezzo di raffronto con il dato contabile delle fatture depositate al fine di comprovarne la coerenza



## *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

con quanto pattuito. D'altra parte è ormai pacifica la sussistenza in capo all'operatore dell'onere di provare la debenza delle somme addebitate. Nella fattispecie in esame, tuttavia, appare altresì necessario fare riferimento all'obbligo di cui all'articolo 1175 del codice civile, per il quale *"il debitore e il creditore devono comportarsi secondo le regole della correttezza"* rivolgendosi tale previsione a entrambe le parti del contratto. A tal riguardo rileva senza dubbio il fatto che l'istante non abbia provveduto ad effettuare, in qualsiasi forma, segnalazioni al gestore utili a metterlo a conoscenza del problema riscontrato già dalla prima fattura emessa. Dalle evidenze istruttorie, infatti, non emerge traccia delle richieste dell'istante volte a ottenere copia dell'offerta e del contratto sottoscritti nonché chiarimenti in relazioni ai costi dei servizi.

In aggiunta all'assenza di reclami, particolare considerazione merita il comportamento dell'istante anche sotto altro profilo, in quanto, disattendendo il dettato regolamentare di cui all'articolo 7, comma 2, dell'Allegato A alla delibera n. 519/15/CONS, secondo cui *"[l] 'utente che ha presentato formale reclamo all'operatore in merito all'addebito di un singolo bene o servizio, anche supplementare, può sospendere il pagamento fino alla definizione della procedura di reclamo. L'utente è comunque tenuto al pagamento degli importi che non sono oggetto di contestazione"*, di fatto egli ha sospeso integralmente i pagamenti nei confronti di Vodafone, inclusi gli importi comunque dovuti come corrispettivo del servizio fruito.

Inoltre, anche in sede di procedura conciliativa le contestazioni dell'istante risultano alquanto generiche e non circostanziate rispetto alle voci di costo impropriamente addebitate, a eccezione dei soli costi di attivazione; né l'utente ha fornito indicazioni circa i canoni e le condizioni tariffarie che riteneva, secondo il proprio convincimento, applicabili e in quanto tali riconosciuti.

Tutto ciò premesso, in relazione alla richiesta di storno integrale degli insoluti, di cui al punto i., si precisa che può essere accolta limitatamente al solo contributo di attivazione (pari a euro 5.000,00), posto che si tratta dell'unica voce di costo chiaramente contestata dall'utente nella descrizione dei fatti allegata all'istanza, ribadita la genericità delle doglianze dell'istante da un lato e l'assenza di prova da parte del gestore dell'effettiva scelta dell'utente per lo "scenario 1" dell'offerta commerciale, che reca l'indicazione di tale contributo.

Per quanto riguarda la richiesta *sub ii.*, essa è da intendersi riferita a quanto rappresentato dall'istante in relazione all'attivazione non richiesta di 6 SIM dati e di 36 numeri interni associati alla rete fissa non pattuiti. Considerate le proposte di abbonamento versate agli atti da Vodafone, contenenti la richiesta di attivazione di 6 SIM dati nonché di 36 interni associati alla linea fissa con la firma dell'istante, non si ravvisano le condizioni per l'applicazione dell'articolo 8 del *Regolamento sugli indennizzi* e la richiesta in esame pertanto non può essere accolta.

Non è altresì accoglibile la richiesta di indennizzo per mancata risposta ai reclami di cui al punto iii.; si rileva che l'istante ha depositato agli atti due reclami (il primo del 17/04/2018 e il secondo del 7/05/2018, già in pendenza di procedura) privi di qualsiasi elemento che ne attesti l'effettivo invio all'operatore, limitandosi ad allegare una ricevuta di raccomandata non riconducibile a nessuno dei suddetti reclami. Posta la mancanza dei predetti elementi, si sottolinea altresì che il primo reclamo è del 17 aprile 2018, precedente all'avvio della procedura di conciliazione presso il CORECOM competente del



## *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

18 aprile 2018; per poter acclarare la mancata gestione del reclamo, infatti, è necessario che tra la data del reclamo e quella di deposito dell'istanza di conciliazione intercorrano almeno 45 giorni di tempo, cioè il lasso di tempo entro cui la Società è tenuta a gestire la segnalazione e a fornire riscontro all'utente in base alla *Carta dei servizi*. Diversamente, la procedura di conciliazione e, nel suo ambito, l'udienza di discussione, rappresentano l'occasione di confronto tra le parti e l'opportunità di composizione delle rispettive posizioni in luogo del reclamo: l'utente, in altre parole, rinuncia allo strumento del reclamo per servirsi della procedura contenziosa e, alla luce di ciò, la mancata risposta dell'operatore in pendenza di procedura amministrativa non risulta sanzionabile.

Per quanto riguarda il punto iv., relativo alla richiesta di “*indennizzo per ritardata attivazione dei servizi di fonia fissa e mobile, nonché per mancata attivazione servizi HDSL e annessi*” si precisa quanto segue.

Con particolare riferimento alla parte “mobile”, dalle risultanze istruttorie non è possibile accertare quali utenze siano state interessate da un eventuale ritardo di attivazione. Per quanto riguarda invece la “*mancata attivazione servizi HDSL e annessi*” si rileva che, nella descrizione dei fatti, l'istante lamenta piuttosto una connettività non performante senza indicare in modo circostanziato malfunzionamenti o disservizi. D'altra parte *Vodafone Rete Unica* è un'offerta integrata, voce e dati, che non consente di attivare uno solo dei servizi escludendo l'altro (tanto che dalle schermate allegate dall'operatore tutti i servizi inclusi nell'offerta risultano contestualmente attivati il 19 dicembre 2017) e il ritardo di attivazione è quindi da riferirsi all'offerta integrata e non ai singoli servizi che la compongono. Ciò posto, il lamentato ritardo di attivazione del sistema *Vodafone Rete Unica* richiede ulteriori precisazioni.

Per quanto la Società abbia motivato l'allungamento dei tempi di attivazione dell'offerta integrata - avvenuta in data 19 dicembre 2017 a fronte della sottoscrizione della relativa proposta di abbonamento in data 30 maggio 2017 – con la complessità tecnica del processo di attivazione dei servizi in questione, è pur vero che l'operatore non ha fornito prova di eventi giustificativi, anche di impossibilità tecnica, configurabili come cause di esonero dalla responsabilità da inadempimento contrattuale in base all'articolo 1128 del codice civile; in effetti, la dichiarata complessità tecnica risulta quanto meno opinabile in assenza di idonea documentazione probatoria o di una perizia tecnica. Soprattutto, non risultano assolti gli oneri informativi che il gestore ha nei confronti del cliente rispetto a eventuali difficoltà o impedimenti tecnici nel corso dell'implementazione dei servizi integrati, informazioni che metterebbero il cliente nella condizione di poter effettuare liberamente le proprie scelte.

Ciò premesso, nella fattispecie in esame si ravvisano i presupposti per il riconoscimento dell'indennizzo per ritardata attivazione dell'offerta (*Vodafone Rete Unica*) ai sensi dell'articolo 3 del *Regolamento sugli indennizzi*.

Tuttavia, per il computo e la liquidazione del suddetto indennizzo rileva anche la condotta dell'utente, ai fini dell'applicazione dell'art. 1227 c.c., per avere colposamente concorso a cagionare il danno ovvero per non essersi tempestivamente attivato per ridurne o limitarne gli effetti. Non si può infatti prescindere dal comportamento dell'istante che, visto il protrarsi dei tempi di attivazione dell'offerta, avrebbe potuto adoperarsi per segnalare il ritardo al gestore oppure azionare tempestivamente la procedura conciliativa, che invece è stata avviata diversi mesi dopo la conclusione del contratto. Tanto premesso,



## *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

anche in ossequio ai principi di ragionevolezza e proporzionalità rispetto al concreto pregiudizio subito dall'istante come stabilito dalla delibera n. 179/03/CSP e al principio di equità di cui all'art. 84 del Codice delle comunicazioni elettroniche, è necessario considerare la fattispecie nel suo complesso, dovendosi impedire che dall'accertamento dell'inadempimento discendano misure eccessivamente penalizzanti e sproporzionate, per entrambe le parti. Ne consegue che la richiesta di cui al punto iv. può essere accolta nei termini seguenti.

Considerato che *Vodafone Rete Unica* è un'offerta integrata, posto che dagli atti non risulta concordata con l'utente una specifica tempistica di attivazione, e tenuto conto del limite massimo dei 60 giorni, applicabile nel caso di specie per stessa ammissione della parte convenuta nella memoria difensiva, si ritiene che il ritardo sia circoscritto al periodo intercorrente tra il 29 luglio 2017 (60 giorni dopo la sottoscrizione della proposta di abbonamento) e il 19 dicembre 2017 (data di attivazione dell'offerta) per un totale di 142 giorni. Tenuto conto dell'articolata struttura del sistema *Vodafone Rete Unica*, l'indennizzo è calcolato in misura unitaria ai sensi dell'articolo 12, comma 1, del *Regolamento sugli indennizzi* sulla base della corresponsione di euro 15,00 *pro die* (data la natura di utenza *business*) per un totale di euro 2.130,00. Date le circostanze sopra descritte e in applicazione del citato art. 1227 c.c. in tema di concorso colposo da parte del creditore, si ritiene equo liquidare l'indennizzo dovuto ai sensi del *Regolamento sugli indennizzi* nella misura del 50 per cento.

Inoltre, data la più volte evidenziata genericità dell'istanza, anche la doglianza relativa all'attivazione di "*servizi digitali ed extra mai richiesti*" di cui al punto v. appare difficilmente circosccrivibile alla luce di quanto acquisito agli atti, ivi incluse le fatture. Quanto ai servizi digitali, infatti, si ricorda che essi consistono in servizi forniti da soggetti terzi rispetto al gestore che, pertanto, è estraneo al rapporto intercorrente tra utente ed erogatore dei servizi medesimi; si tratta in ogni caso di servizi in relazione ai quali il rapporto contrattuale con l'operatore, presupposto per il riconoscimento dell'indennizzo, attiene alla fase dell'addebito e non a quello dell'attivazione in senso stretto. In ogni caso, l'istante non ha specificato gli addebiti impropri per servizi digitali. Altrettanto generica appare la contestazione di "*extra*" tanto più che mancano parametri tariffari di riferimento. Ciò stante, la richiesta sub v. non può essere accolta.

Infine, per quanto attiene alla richiesta di indennizzo per eventuali sospensioni dei servizi *sub vi.*, si rammenta che sono suscettibili di ristoro i disagi effettivamente subiti dall'utente in relazione alle diverse fattispecie previste dal *Regolamento sugli indennizzi* e non anche le mere ipotesi di sospensioni che, piuttosto, denoterebbero consapevolezza da parte dell'istante di aver tenuto un comportamento tale da poter legittimare l'eventuale sospensione dei servizi da parte del gestore. D'altra parte, in pendenza della presente procedura non sono state formalizzate dinanzi all'Autorità richieste di provvedimenti temporanei. Alla luce di quanto premesso, la sospensione dei servizi non si configura come circostanza suscettibile di valutazioni ai fini della presente decisione.

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



## *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

### **DELIBERA**

#### **Articolo 1**

1. L'Autorità accoglie parzialmente l'istanza della Neiges D'Antan nei confronti della società Vodafone Italia S.p.A. per le motivazioni espresse in premessa.
2. La Società Vodafone Italia S.p.A. è tenuta a stornare l'importo di euro 5.000,00 (cinquemila/00), addebitato a titolo di contributo di attivazione dell'offerta, dall'ammontare degli insoluti.
3. La società Vodafone Italia S.p.A. è tenuta altresì a corrispondere in favore dell'istante l'importo di euro 1.065,00 (millesessantacinque/00) a titolo di indennizzo per ritardata attivazione dei servizi.
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, 12 dicembre 2018

**IL PRESIDENTE**  
Angelo Marcello Cardani

**IL COMMISSARIO RELATORE**  
Antonio Nicita

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