

DELIBERA N. 243/20/CIR

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
PIZZERIA SQUILLO DI F. / VODAFONE ITALIA S.P.A.
(GU14/187557/2019)**

L'AUTORITÀ

NELLA riunione della Commissione per le Infrastrutture e le Reti del 12 giugno 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 *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”* (convertito, con modificazioni, dalla legge 18 novembre 2019, n. 132), come modificato, da ultimo, dall’articolo 117 del decreto-legge 17 marzo 2020, n. 18 (convertito, con modificazioni, dalla legge 24 aprile 2020, n. 27), 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 fino a non oltre i sessanta 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, dichiarato 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, convertito, con modificazioni, dalla legge 24 aprile 2020, n. 27, 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;

VISTA l'istanza dell'utente Pizzeria Squillo di F. del 11/10/2019;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante, titolare di utenze fisse e mobili con l'operatore Vodafone Italia S.p.A. (d'ora in poi, Vodafone), recanti nn. 0931.856xxx - 0931.859xxx – 3355686xxx – 3358091xxx -3392701xxx – 3668089xxx, tutte di tipo *business*, nel corso della procedura ha rappresentato quanto segue:

a. In data 06.03.2018 l'istante subiva disservizi sulla numerazione 0931.856xxx riguardo la componente voce e ADSL, per i quali inviava reclamo con PEC in data 09.03.2018, mai riscontrata; l'utente ha poi provveduto alla comunicazione della disdetta il 17.10.2018;

b. In data 03.09.2018 l'utente chiedeva il passaggio delle SIM 3355686xxx, 3358091xxx, 3392701xxx, 3668089xxx, da Vodafone *Business* a cliente residenziale, al fine di migrare all'operatore Iliad, ma il cambio profilo non veniva effettuato, nonostante i reclami scritti rimasti, anche questi, senza riscontro;

c. In data 23.10.2018 i servizi voce e ADSL sul n. 0931859xxx risultavano malfunzionanti, disservizio segnalato tramite PEC del 26.10.2018, ma non venivano risolti i problemi di chiamata vocale, che a dire di Vodafone erano stati disabilitati per mancato pagamento di una fattura. Pertanto, i servizi erano stati disabilitati, senza alcun preavviso all'utente, il quale si vedeva costretto a chiedere la migrazione del n. 0931.859xxx in TIM. Inoltre, Vodafone, nelle more, poneva ostruzionismi al passaggio in TIM, lasciando l'utente isolato durante lo svolgimento della propria attività;

d. Infine, Vodafone fatturava l'importo di euro 1.691,80 per addebito di costi di recesso e costi di disattivazione, per i quali veniva inviato reclamo con PEC del 17.01.2019 e del 31.05.2019, anche al fine di proporre una compensazione tra quanto fatturato da Vodafone e quanto lamentato per i disservizi. Tuttavia, Vodafone continuava a richiedere gli importi incaricando una società di recupero credito.

In base a tali premesse, parte istante ha avanzato le seguenti richieste:

- i. storno degli insoluti e ritiro pratica alla società di recupero crediti;
- ii. indennizzo di euro 500,00 per malfunzionamento linea voce e ADSL su numerazione 0931.856xxx;
- iii. indennizzo di euro 1.200 per mancato cambio profilo da *business* a residenziale sulle SIM 3355686xxx, 3358091xxx, 3392701xxx, 3668089xxx;
- iv. indennizzo di euro 1.400,00 per mancato preavviso sospensione servizi voce e ADSL, dal 23.10.2018 al 21.12.2018;
- v. rimborso spese procedura euro 200,00.

2. La posizione dell'operatore

L'operatore Vodafone, nell'ambito del contraddittorio, ha rappresentato quanto segue. Preliminarmente, *«[s]i eccepisce l'inammissibilità e improcedibilità delle richieste avanzate nel formulario GU14 che non siano coincidenti con quelle formulate nell'istanza di conciliazione. Eventuali richieste eccedenti la domanda trattata dinanzi al Co.Re.Com. devono essere, invero, considerate improcedibili in quanto per le stesse non risulta assolto l'obbligo del preventivo esperimento del tentativo di conciliazione. In particolare, si eccepisce l'inammissibilità delle richieste di indennizzo per sospensione dei servizi e per mancato riscontro ai reclami e della domanda di storno in quanto non espressamente formulate nell'istanza UG...Per quel che concerne la richiesta di indennizzo per malfunzionamento della linea 0931856xxx a partire dal 6 marzo 2018, si eccepisce che tale fattispecie è già stata oggetto del GU14 e sono stati riconosciuti € 400,00 a titolo di indennizzo come da verbale del 22 giugno 2018 in allegato. Si contesta, inoltre, l'estrema genericità della richiesta dal momento che non è chiaro evincere il periodo interessato dal lamentato disservizio. Ad ogni modo, in merito a quanto*

lamentato dall'istante, si rileva che nei sistemi Vodafone risulta, in relazione al periodo contestato, un trouble ticket relativo a problemi nelle chiamate in ricezione da altri gestori (aperto in data 7 marzo 2018 con risoluzione il giorno successivo), gestito nei tempi di lavorazione previsti dalla Carta del Cliente, documento pubblicato in accordo con i parametri standard richiesti da Agcom e che informa gli utenti sugli impegni di qualità assunti da Vodafone in relazione all'attività di fornitura dei servizi. Risulta, poi, un TT aperto per la linea 0931859xxx aperto in data 23 ottobre 2018 con risoluzione il giorno successivo. Dalle verifiche effettuate, è emerso che in data ... si evidenzia che l'istante non fornisce prova della richiesta di conversione delle sim da business a privato effettuata a Vodafone né del contratto Iliad... Ad ogni modo, le richieste di mnp avanzate da Iliad sono state correttamente scartate con causale "dati obbligatori non valorizzati correttamente. Assenza del dato ICCD o CF/P.IVA necessario per la validazione", come da schermate allegate. Risulta, poi, per la rete fissa, una richiesta di np pura inserita da Tim il 30 ottobre 2018 per il numero 0931859xxx, espletata in data 14 novembre 2018. Per quanto concerne il numero 0931856xxx (link 5841316) risulta disattivazione in data 2 novembre 2018 a seguito di richiesta da parte dell'istante nell'ottobre 2018. Da quanto ricostruito e dalle schermate allegate appare incontrovertibile, quindi, l'assenza di responsabilità di Vodafone nella gestione della procedura di migrazione, avendo adempiuto correttamente agli previsti in capo al donating dalla normativa di settore... Destituita di fondamento appare anche la domanda di storno delle fatture emesse da Vodafone. La richiesta dell'istante è oltremodo generica, non circostanziata e non puntuale nelle allegazioni in merito agli asseriti errori di fatturazione. Non è dato, poi, evincere l'ammontare esatto degli importi contestati nelle fatture, a quali voci siano riferiti e quali siano le fatture contestate... Del pari priva di pregio la domanda di indennizzo per sospensione dei servizi sulla linea 0931859xxx in quanto generica e non circostanziata. Eventuali azioni di sospensione sono da reputarsi, nondimeno, totalmente legittime atteso che i reclami sono stati riscontrati e che l'istante non ha saldato neanche parzialmente le fatture. Risultano, poi, correttamente inviati i preavvisi come da schermate allegate».

Sulla base di tali circostanze l'operatore ha chiesto il rigetto delle richieste dell'istante.

3. Motivazione della decisione

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste di parte istante possono trovare parziale accoglimento per i motivi che seguono.

In via preliminare, l'eccezione di inammissibilità/improcedibilità sollevata dall'operatore – secondo la quale non vi sarebbe coincidenza tra le richieste formulate nella istanza introduttiva e quelle oggetto della istanza di definizione – risulta destituita di fondamento, in quanto il formulario GU riporta le stesse richieste formulate nel formulario GU14 e, pertanto, l'eccezione non è accoglibile.

La richiesta dell'istante di cui al punto i. non può trovare accoglimento per genericità della domanda, atteso che l'istante, a fronte della fruizione di servizi di cui ha

lamentato il malfunzionamento, non ha indicato quali siano le fatture che si contestano, non ha allegato agli atti le medesime, né ha specificato quali siano gli importi complessivi di cui chiede lo storno, non consentendo a questa Autorità di compiere l'attività istruttoria propedeutica al riconoscimento dello storno medesimo.

La richiesta dell'istante di cui al punto ii. può essere accolta nei termini che seguono. *In primis*, deve rigettarsi l'eccezione formulata dall'operatore, secondo la quale la pretesa indennitaria avrebbe già avuto riscontro nell'accordo raggiunto in data 22 giugno 2018 presso il CORECOM Sicilia. Difatti, l'oggetto dell'accordo suddetto riguarda tempi e utenze diverse (ossia, il malfunzionamento della linea 0931.859xxx nel periodo compreso tra il 25.01.2018 e il 23.02.2018). Ciò stante, l'affermazione dell'operatore risulta destituita di fondamento, mentre l'onere della prova contraria di cui all'art. 1218 e su quest'ultimo gravante non risulta assolto, in quanto Vodafone non ha provato di aver assunto una condotta diligente tesa a evitare il danno, né che l'inadempimento fosse dipeso da causa a esso non imputabile. Invero, l'operatore avrebbe dovuto garantire l'erogazione del servizio in modo regolare, continuo e senza interruzioni, in conformità a quanto disposto dall'art. 3, comma 4, della delibera n. 179/03/CSP, né la medesima società ha prodotto alcuna prova in ordine alla "particolare complessità" del guasto da riparare o all'imputabilità della mancata riparazione a cause di forza maggiore. Pertanto, nel caso di specie trova applicazione il consolidato orientamento di questa Autorità, in base al quale a fronte del lamentato inadempimento dell'istante sull'operatore grava l'onere della prova volta a dimostrare la diligenza nella esecuzione delle obbligazioni. Invero, l'operatore che non garantisce l'erogazione del servizio secondo quanto promesso, e che non prova di aver posto in essere comportamenti volti a evitare, rimuovere o superare l'ostacolo tecnico, è responsabile nei confronti dell'utente in quanto, ai sensi del combinato normativo degli articoli 1218 e 1256 del Codice civile, si presume, fino a prova contraria, che l'impossibilità sopravvenuta temporanea o definitiva della prestazione stessa sia imputabile al debitore. In proposito, la giurisprudenza di legittimità è costante nel ritenere che l'impossibilità sopravvenuta che libera dall'obbligazione (se definitiva) o che esonera da responsabilità per ritardo (se temporanea), deve essere obiettiva, assoluta e riferibile al contratto e alla prestazione ivi contemplata e deve consistere non in una mera difficoltà, ma in un impedimento, del pari obiettivo e assoluto, tale da non poter essere rimosso (cfr. da ultimo Cassazione civile, sez. II, 30 aprile 2012 n. 6594435 – Cassazione civile, sez. III, 05 agosto 2002 n. 117174).

Per l'effetto, a fronte delle doglianze dell'utente rimaste prive di riscontro al reclamo del 09.03.2018 e in assenza di qualsivoglia giustificazione in merito alle ragioni relative perpetuarsi del disservizio, l'operatore sarà tenuto all'indennizzo di cui all'art. 6, comma 2, del *Regolamento indennizzi* in relazione all'utenza n. 0931.856xxx, per la componente voce e dati, pari a euro 3 *pro die*, calcolati in misura doppia in quanto utenza *business*, nel periodo intercorrente tra la lettera di reclamo inviata tramite PEC in data 09.03.2018 e la data dell'udienza di conciliazione (09.10.2018), pari a 214 giorni, detratti 3 giorni in media previsti per la riparazione del guasto, per un importo complessivo di euro 2.532,00.

La richiesta dell'istante di cui al punto iii. non può essere accolta, in quanto il riconoscimento di un indennizzo per mancato cambio profilo da *business* a residenziale

sulle SIM mobili non trova riscontro alcuno nelle ipotesi tassative previste dal *Regolamento indennizzi*.

La richiesta dell'istante di cui al punto iv. relativa al riconoscimento dell'indennizzo per sospensione servizi voce e ADSL in assenza di preavviso, dal 23.10.2018 al 21.12.2018 sulla numerazione 0931.859xxx, può trovare accoglimento nei confronti di Vodafone. Difatti, a fronte delle doglianze dell'utente che lamenta il mancato preavviso di sospensione, l'operatore nelle proprie memorie difensive asserisce, ma non dimostra, di aver esortato l'utente al pagamento degli importi prima di procedere alla sospensione. Difatti, l'operatore si limita ad allegare alcune schermate e due lettere di risposta ai reclami nei quali è presente un sollecito, ma dalle quali non emerge prova alcuna di ricezione da parte dell'utente. Pertanto, l'operatore non ha assolto all'onere della prova contraria su di esso gravante ai sensi del già citato art. 1218 c.c. e della sua costante interpretazione giurisprudenziale, nonché del consolidato orientamento di questa Autorità. Per l'effetto, l'operatore sarà tenuto al pagamento dell'indennizzo di cui all'art. 5, comma 1, del *Regolamento sugli indennizzi*, in relazione alla linea voce e dati, calcolati in misura doppia in quanto utenze *business*, pari a euro 30 *pro die*, nel periodo compreso tra la data di sospensione (23.10.2018) e la data di espletamento del passaggio in TIM (avvenuto in data 14.11.2018, come risulta confermato dalle schermate depositate agli atti), pari a 22 giorni, e così per un importo complessivo di euro 660,00.

Infine, la richiesta di rimborso delle spese di procedura non può essere accolta, considerato che la procedura di risoluzione delle controversie tramite la piattaforma ConciliaWeb è completamente gratuita e che non risulta al fascicolo documentazione attestante spese di procedura giustificate.

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 di Pizzeria Squillo di F. nei confronti di Vodafone Italia S.p.A. per le motivazioni di cui in premessa.

2. La società Vodafone Italia S.p.A. è tenuta a corrispondere in favore dell'istante, entro sessanta giorni dalla notifica del provvedimento e secondo le modalità in istanza, i seguenti importi maggiorati degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza:

- i. euro 2.532,00 (duemilacinquecentotrentadue/00) a titolo di indennizzo per malfunzionamento del servizio voce e dati su numerazione 0931.856xxx;
- ii. euro 660,00 (seicentosessanta/00) a titolo di indennizzo per sospensione del servizio senza preavviso su numerazione 0931.859xxx.

3. La predetta società è tenuta, altresì, a comunicare a questa Autorità l'avvenuto adempimento alla presente delibera entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

4. Il presente provvedimento costituisce un ordine ai sensi e per gli effetti dell'articolo 98, comma 11, del d.lgs. 1° agosto 2003, n. 259.

5. È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito.

Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

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

Roma, 12 giugno 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