



# *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

**DELIBERA N.32/18/CIR**

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA  
GARAU & MUSCA DI G. / VODAFONE ITALIA S.P.A.  
(GU14/960/17)**

**L'AUTORITÀ**

NELLA riunione della Commissione per le infrastrutture e le reti e del 15 febbraio 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 “*Adozione del nuovo Regolamento concernente l’organizzazione e il funzionamento dell’Autorità*”, 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 denominato *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 denominato *Regolamento sugli indennizzi*;

VISTA l’istanza di Garau & Musca di G., del 15 maggio 2017;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

## **1. La posizione dell’istante**

L’istante, intestataria di utenze *business* fisse e mobili associate al codice cliente n. 7.1843843, ha contestato nei confronti di Vodafone Italia S.p.A. (di seguito “Vodafone” o “Società”) il ritardo della portabilità del numero fisso e l’assenza di funzionalità del numero mobile, dai quali sarebbero conseguiti disagi nella fruizione dei relativi servizi,



## *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

nonché l'applicazione di costi non dovuti. In particolare, nell'istanza introduttiva del procedimento e nel corso dell'audizione, l'istante ha dichiarato quanto segue:

a. l'istante ha aderito a una proposta commerciale in data 28 marzo 2015, che prevedeva l'attivazione di un'offerta sull'utenza fissa e sull'utenza mobile;

b. per il numero fisso è stata espletata la procedura di attivazione, ma la stessa è avvenuta in ritardo, ovvero in data 5 novembre 2015;

c. nelle more del processo di attivazione, l'utente è stato costretto a pagare il servizio ancora reso dall'operatore *donating* Tim S.p.A., contestualmente alle fatture inviate da Vodafone, che iniziava ad addebitare il costo per il servizio non ancora attivo;

d. di seguito, Vodafone effettuava rimborsi parziali sulle fatture di successiva emissione;

e. inaspettatamente e senza alcuna giustificazione, l'operatore sospendeva l'utenza fissa in data 25 ottobre 2016 e, solo a seguito di numerosi reclami espletati, Vodafone procedeva alla riattivazione il 30 novembre 2016;

f. ulteriormente, Vodafone inviava la fattura AG17612700 del 9 novembre 2016, contenente il costo per il recesso anticipato dal contratto e tale importo veniva contestato con reclamo mai riscontrato dall'operatore;

g. tra la data del 13 e del 16 dicembre 2016, l'utenza fissa subiva una ulteriore sospensione ingiustificata;

h. per ciò che riguarda l'utenza mobile, invece, la stessa non avrebbe mai funzionato, ma vi sarebbe stata comunque l'applicazione dei relativi costi nelle fatture emesse.

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

i. la corresponsione di euro 2.000,00 per ritardata portabilità dell'utenza fissa per 200 giorni di ritardo, in applicazione degli articoli 6 e 12 del *Regolamento sugli indennizzi*;

ii. la corresponsione di euro 3.000,00 per il malfunzionamento della linea mobile, in applicazione degli articoli 4 e 12 del citato regolamento;

iii. la corresponsione di euro 525,00 per sospensione dell'utenza fissa;

iv. il rimborso di euro 400,00 a titolo di importi pagati senza usufruire del servizio;

v. il rimborso di euro 122,95 a titolo di importo pagato indebitamente per recesso dal contratto;

vi. il rimborso delle fatture AH03548801 e AH07156365 in relazione al costo non dovuto dell'utenza mobile.

A seguito delle difese svolte da Vodafone, l'istante ha inviato ulteriore documentazione a difesa della propria posizione.



## *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

In sede di udienza, parte istante ha rifiutato la proposta conciliativa dell'operatore e si è riportata alle proprie difese.

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

La società Vodafone ha, in via preliminare, eccepito l'inammissibilità delle istanze avanzate nel presente procedimento che non siano state già oggetto di precedente tentativo di conciliazione. Nel merito, l'operatore ha rilevato la genericità delle contestazioni mosse, in particolare in riferimento all'asserito ritardo nell'attivazione del servizio e sulla richiesta di storno delle fatture e di rimborso dei costi pagati in eccesso. Inoltre, non risulterebbe alcun valido reclamo, per cui Vodafone non avrebbe tempestivamente conosciuto il disagio lamentato dall'utente. La tardività delle contestazioni mosse non ha permesso di poter produrre il dettaglio del traffico telefonico, in ossequio all'onere di cancellazione dei dati previsto dall'articolo 123 del codice *privacy*.

Per quanto concerne l'utenza fissa, Vodafone ha rilevato che la procedura di attivazione è stata espletata il 28 ottobre 2015, mentre l'attivazione del *link* cui associare il numero importato è avvenuta il 30 novembre 2015. Per ciò che riguarda l'attivazione dell'utenza mobile, questa è avvenuta il 3 aprile 2015 e l'istante non ha mai reclamato l'asserito malfunzionamento. Inoltre, Vodafone ha evidenziato che le caratteristiche intrinseche del servizio di telefonia mobile rendono impossibile la piena funzionalità su tutto il territorio nazionale e internazionale.

Inoltre, Vodafone ha contestato la richiesta di liquidazione degli indennizzi così come quantificata dall'utente, in quanto l'opinione è quella di ritenere che possa trovare applicazione l'articolo 3, comma 3 del *Regolamento sugli indennizzi*, in combinato disposto con l'articolo 12, trattandosi di utenze di tipo *business*, nonché l'applicazione dell'articolo 5 per l'ipotesi di malfunzionamento del servizio.

In sede di udienza, Vodafone si è riportata alla propria memoria e si è opposta all'integrazione istruttoria dell'utente, eccependo la mancanza di conoscenza, oltre che l'inammissibilità della stessa. In caso di ammissione della documentazione da parte dell'Autorità, Vodafone ha chiesto di potervi replicare.

Infine, per spirito conciliativo e senza rinuncia alle difese svolte, Vodafone ha proposto una soluzione transattiva della controversia, che è stata rifiutata da parte istante.

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

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante possono essere parzialmente accolte, come di seguito precisato.

Preliminarmente, l'eccezione di inammissibilità dell'istanza, perché non sarebbe conforme a quella formulata in sede di conciliazione, risulta essere infondata in mancanza di allegazione probatoria a sostegno di quanto asserito. Sempre in via preliminare, occorre dichiarare l'irricevibilità della produzione documentale dell'utente, inviata a questa Autorità oltre i termini concessi in applicazione dell'articolo 16 del *Regolamento*. Infatti, il termine per il deposito delle memorie e documenti è scaduto alla data del 27 giugno



## *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

2017, in considerazione del termine di 30 giorni e di ulteriori 10, decorrenti dalla lettera di convocazione del 17 maggio 2017. Di conseguenza, la documentazione depositata dall'istante il 18 luglio 2017 deve essere dichiarata irricevibile, in quanto depositata oltre i termini concessi ai sensi dell'articolo 16 del *Regolamento*.

Nel merito, la richiesta di cui al punto *sub i.* trova accoglimento, per le motivazioni di seguito esposte. Anzitutto, si evidenzia che la proposta di contratto recante la richiesta di attivazione dell'utenza fissa è stata sottoscritta in data 28 marzo 2015. Vodafone prevede, nelle proprie condizioni generali di contratto, un termine massimo di 60 giorni per portare a compimento la procedura. Tale termine sarebbe scaduto in data 27 maggio 2015, ma in quel giorno l'utenza risultava ancora inattiva. Secondo Vodafone, il termine di 60 giorni potrebbe non essere rispettato nel caso di impedimenti di natura tecnica, ancorché la Carta dei servizi non faccia esplicita menzione di tale circostanza.

Sul punto, si rileva che la problematica di natura tecnica da cui conseguiva il superamento dei termini previsti per l'attivazione del servizio sarebbe dovuta essere portata a conoscenza dell'utente, in ragione dell'onere informativo che grava sull'operatore in merito alle cause che non consentono il positivo compimento della procedura. Vodafone, invece, ha provato che la pratica di attivazione dell'utenza è avvenuta il 28 ottobre 2015, ma l'associazione del *link* al numero importato è avvenuta solo in data 30 novembre 2015. Nulla, pertanto, è stato provato circa l'assolvimento dell'onere informativo dell'operatore nei confronti dell'istante, il quale invece non è stato messo in grado conoscere il problema tecnico che impediva di concludere la procedura.

Considerato che l'attivazione dell'utenza sarebbe dovuta avvenire il 27 maggio, ma tale circostanza si è verificata solo il 30 novembre, sino a tale ultima data l'utente non ha avuto conoscenza dell'impedimento tecnico alla corretta conclusione della procedura di attivazione. Quindi sono trascorsi 187 giorni nei quali l'utente non ha avuto conoscenza del problema ostativo alla procedura di attivazione. In tale fattispecie trova applicazione l'articolo 3, comma 3, del *Regolamento sugli indennizzi*, rubricato *Indennizzo per ritardata attivazione del servizio*; in particolare, poiché trattasi di un disservizio creatosi in una procedura di cambio dell'operatore, l'indennizzo da corrispondere ammonta a euro 1,50 *pro die* per 187 giorni, importo da raddoppiare per utenza di tipo *business*. Si precisa, altresì, che in virtù del principio di equità espressamente richiamato dalla delibera n. 276/13/CONS dell'11 aprile 2013, recante "*Linee Guida in materia di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche*" (cfr. par. III.5.2.), si è ritenuto di riconoscere l'indennizzo di cui sopra in misura unitaria, ossia in riferimento alla condotta omissiva dell'operatore consistente nella mancata comunicazione dell'impossibilità di attivare la linea telefonica, ritenendosi sproporzionato riconoscere l'indennizzo per il mancato rispetto degli oneri informativi in riferimento a ciascuno dei due servizi non accessori, come se l'operatore avesse posto in essere due distinte condotte omissive. Per cui, Vodafone è onerata di corrispondere a favore dell'istante l'importo totale di euro 561,00.

La richiesta di cui al punto *sub ii.* sul malfunzionamento della linea mobile non trova accoglimento, per le motivazioni seguenti. In primo luogo, l'istante ha lamentato l'assenza di funzionalità dell'utenza mobile soltanto in fase di conciliazione, non avendo in altro modo posto l'attenzione di Vodafone sulla esistenza del disservizio. Tale condotta palesa la scarsa diligenza dell'utente nell'attivarsi per la risoluzione del disservizio in un'ottica collaborativa, oltre a rappresentare indice sintomatico dell'assenza di un disagio



## *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

effettivamente subito da parte istante. Dal corredo probatorio agli atti risulta che questi non si è mai attivato per segnalare il malfunzionamento all'operatore. Infatti, in atti non vi è prova che l'utente, in costanza di disservizio, abbia comunicato la problematica alla Società al fine di ottenere il regolare funzionamento della linea telefonica. Secondo il costante orientamento dell'Autorità, in assenza di segnalazione o reclamo, il gestore non è messo nelle materiali condizioni di venire a conoscenza del disservizio, pertanto il suo intervento è doveroso ed esigibile solo allorquando venga segnalato il disservizio. In altri termini, l'onere della prova della risoluzione della problematica ricade sull'operatore, ma è inconfutabile che sull'utente incombe l'onere della segnalazione del problema, come peraltro sancito dalla società in sede contrattuale e nella sua Carta dei servizi. Inoltre, sul punto si deve accogliere l'eccezione di Vodafone relativa all'impossibilità di assicurare il servizio effettivo sull'intero territorio nazionale e internazionale, in considerazione del luogo di esecuzione del contratto che, nel caso di utenza mobile, è indeterminato. In considerazione di ciò, anche la richiesta di cui al punto *sub vi.*, relativa allo storno e rimborso delle somme pagate per l'utenza mobile, non può trovare accoglimento.

La richiesta di cui al punto *sub iii.*, relativa alla corresponsione dell'indennizzo per sospensione amministrativa ingiustificata dall'utenza fissa, trova accoglimento per le ragioni di seguito esposte.

In primo luogo, dal corredo istruttorio agli atti (cfr. nota del 28 ottobre e 28 novembre 2016 allegata agli atti) si evince come l'utente si sia attivato per sollevare reclamo all'operatore; d'altronde, ancorché i reclami depositati siano privi di prova della consegna al destinatario, dagli atti non emerge alcuna condotta assunta dall'operatore al fine di contestare contenuto ed effettiva ricezione dei medesimi.

Sul medesimo punto non è altresì accoglibile l'eccezione di Vodafone, in merito al limite alla conservazione del dettaglio del traffico telefonico, imposto all'articolo 123 del Codice della *privacy*, laddove è invece prevista, al comma 2, la possibilità di conservare i dettagli del traffico telefonico fino a sei mesi antecedenti il reclamo effettuato dall'utente. Nel caso di specie, il tentativo di conciliazione è stato espletato poco tempo dopo la sospensione lamentata e, perciò, Vodafone avrebbe potuto risalire al dettaglio del traffico telefonico, almeno per il periodo di sei mesi precedenti all'udienza innanzi al CORECOM che è avvenuta il 13 aprile 2017.

Vodafone, invece, in presenza di contestazione dell'utente sull'inadempimento nell'esecuzione del contratto, non ha fornito prove a propria discolta. In tale contesto, in presenza di un onere probatorio a carico dell'operatore cui l'inadempimento viene contestato, l'assenza di prove idonee a dimostrare la mancanza di un effettivo inadempimento o l'assenza di colpa per l'inadempimento verificatosi, comporta l'accoglimento della domanda dell'istante. Pertanto, resta incontestato che, come segnalato dall'utente, la sospensione del servizio si sia verificata in maniera ingiustificata nel periodo intercorrente tra il 25 ottobre 2016 e il 30 novembre 2016, nonché nel periodo 13-16 dicembre 2016. In tale caso, trova applicazione l'articolo 4 del *Regolamento sugli indennizzi*, in combinato disposto con l'articolo 12, comma 2, trattandosi di utenze di tipo *business*. Pertanto, per i predetti periodi di sospensione ingiustificata di ciascun servizio non accessorio, è dovuto un importo pari a euro 7,50 *pro die*, importo questo da raddoppiare per utenze di tipo "affari". Nel caso di specie, l'utente aveva aderito a un'offerta che prevedeva l'utilizzo del servizio voce e del traffico dati, quindi si presume che la sospensione abbia interessato entrambi i servizi. Di conseguenza, Vodafone è tenuta a



## *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

corrispondere a favore dell'istante euro 1.200,00 (euro 7,50 per 40 giorni di sospensione del servizio voce e dati, importo raddoppiato per utenze *business*).

Proseguendo oltre, la richiesta di corresponsione della somma pari a euro 400,00 a titolo di rimborso degli importi indebitamente pagati data l'assenza del servizio, trova accoglimento nei termini di seguito precisati. Vodafone ha ammesso che, a causa di un problema di natura tecnica, l'utenza fissa sia stata attivata solo il 30 novembre 2015, nonostante la procedura di attivazione della numerazione fosse stata espletata il 28 ottobre 2015. Di conseguenza, le fatture emesse per il periodo precedente alla data del 30 novembre 2015 risultano ingiustificate per gli importi concernenti l'utenza fissa, poiché il servizio risultava ancora inattivo. Pertanto, Vodafone è tenuta, qualora non abbia già provveduto, allo storno parziale delle fatture emesse per il periodo precedente la data del 30 novembre 2015, limitatamente agli importi concernenti l'utenza fissa 0709339xxx, e al conseguente rimborso delle somme indebitamente pagate dall'istante.

Anche l'importo di euro 122,95 oltre iva, pagato a titolo di costo per recesso anticipato, deve essere rimborsato all'utente, qualora ciò non sia stato già effettuato. Infatti, tale importo è stato addebitato nella fattura AG17612700 del 9 novembre 2016, in assenza di alcuna giustificazione: dalle risultanze istruttorie emerge che il rapporto contrattuale risulti ancora attivo, come provano le fatture emesse per il periodo successivo.

Infine, considerato l'esito del presente procedimento, appare equo liquidare in favore della parte istante, ai sensi dell'articolo 19, comma 6 del *Regolamento*, l'importo di euro 100,00, a titolo di rimborso delle spese di procedura, considerato che la parte ha presentato istanza di conciliazione presso il CORECOM e ha presenziato innanzi all'Autorità con l'assistenza di un delegato incaricato della sua rappresentanza.

UDITA la relazione del Commissario Antonio Nicita, relatore ai sensi dell'art. 31 del *Regolamento concernente l'organizzazione e il funzionamento dell'Autorità*;

### **DELIBERA**

#### **Articolo 1**

1. L'Autorità accoglie parzialmente l'istanza di Garau & Musca di G. nei confronti della società Vodafone Italia S.p.A. per le motivazioni di cui in premessa.

2. La società Vodafone Italia S.p.A., qualora non abbia già provveduto, è tenuta: allo storno parziale delle fatture emesse per il periodo precedente la data del 30 novembre 2015, per gli importi concernenti l'utenza fissa 0709339xxx; a stornare euro 122,95 dalla fattura AG17612700 del 9 novembre 2016; a rimborsare le somme stornate e indebitamente pagate dall'istante. Vodafone, inoltre, è tenuta a pagare, oltre l'importo pari a euro 100,00 (cento/00) a titolo di spese di procedura, i seguenti importi, maggiorati degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza:

- i. euro 561,00 (cinquecentosessantuno/00) a titolo di indennizzo per mancato rispetto degli oneri informativi (euro 1,50, importo da raddoppiare per utenza *business*, per 187 giorni complessivi);



## *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

- ii. euro 1.200,00 (milleduecento/00) a titolo di indennizzo per sospensione dei servizi voce e dati (euro 7,50 per 40 giorni per ciascun servizio, importo raddoppiato per utenza *business*).
3. La società Vodafone Italia S.p.A. 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, 15 febbraio 2018

IL COMMISSARIO RELATORE  
Antonio Nicita

IL PRESIDENTE  
Angelo Marcello Cardani

Per attestazione di conformità a quanto deliberato

IL SEGRETARIO GENERALE  
Riccardo Capecchi