



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

DELIBERA N. 36/19/CIR

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
ECOCLIMA SERVICE DI BENCIVENGA /VODAFONE ITALIA S.P.A.
(GU14/1935/2017)**

L'AUTORITÀ

NELLA riunione della Commissione per le infrastrutture e le reti del 22 febbraio 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. 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 della società Ecoclima Service di Bencivenga, del 12 novembre 2017;

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 ha firmato contratto con l'operatore Vodafone Italia S.p.A. nel novembre 2014, per la sede di San Clemente (utenza 08231972xxx e ADSL più utenza mobili) e per la sede di Maddaloni (utenza 0823204xxx e ADSL più utenza mobili). In particolare, nell'istanza introduttiva del procedimento, negli scritti difensivi e nel corso dell'audizione, l'istante ha dichiarato quanto segue.

Dopo la sottoscrizione del contratto con l'operatore l'istante lamentava numerosi disservizi e malfunzionamenti su entrambi le sedi, riconducibili alle fattispecie di errata fatturazione, illegittima sospensione utenza, malfunzionamento servizi, mancata risposta ai reclami, tutti evidenziati con svariati reclami, allegati agli atti, rispettivamente a mezzo PEC (in data 20 ottobre 2015, 28 novembre 2015, 3 dicembre 2015, 25 dicembre 2015, 18 febbraio 2016, 6 marzo 2016, 9 aprile 2016, 27 maggio 2016, 20 luglio 2016) e a mezzo fax (15 giugno 2015, 16 luglio 2015, 16 settembre 2015, 19 novembre 2015, 7 dicembre 2015, 12 gennaio 2016, 16 gennaio 2016, 28 gennaio 2016, 8 febbraio 2016, 19 marzo 2016, 22 marzo 2016, 27 maggio 2016); e ancora, a mezzo PEC, il 24 settembre 2015, il 30 settembre 2015, il 01 ottobre 2015, il 26 ottobre 2015), tali da portare il cliente a effettuare disdetta in data 16 aprile 2016.

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

- i. Storno e rimborso di tutte le fatture emesse con servizi a sovrapprezzo o servizi mai richiesti.
- ii. Storno e rimborso delle fatture nel periodo in cui sono stati segnalati i molteplici disservizi per entrambi le sedi.
- iii. Indennizzo per malfunzionamento parziale dal 29/11/2014 al 02/11/2016, viste le innumerevoli segnalazioni fatte, per n. 2 utenze ADSL e n. 2 utenze fisse.
- iv. Indennizzo per attivazione di un servizio nella sede di Maddaloni non richiesto ovvero due servizi equivalenti nella stessa sede "Sos lavoro relax top" e "Soluzione ufficio basic".



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

v. Indennizzo per attivazione di servizi ed opzioni non richieste dal 29/11/2014 al 02/11/2016.

vi. Indennizzo per sospensione illegittima delle utenze dal 23/09/2015 al 10/11/2015 e, durante la prima attivazione, a novembre 2014 per 10 gg.

vii. Indennizzo per mancata risposta ai molteplici reclami scritti.

2. La posizione dell'operatore

La società Vodafone Italia S.p.A. ha, in via preliminare, eccepito l'inammissibilità e improcedibilità di eventuali richieste avanzate nel formulario GU14 non coincidenti con quelle formulate nell'istanza di conciliazione.

In merito ai disservizi contestati dall'istante, l'operatore ha rappresentato che tra l'istante, Telecom Italia e Vodafone pendeva altro procedimento di definizione relativo alla medesima questione.

L'operatore ha quindi più volte rilevato l'assoluta genericità delle contestazioni sollevate, l'illegittima sospensione dei pagamenti delle fatture e la mancanza di reclami volti a rendere l'operatore medesimo consapevole dei disservizi subiti dall'utente e, quindi, in grado di metterlo nelle condizioni di intervenire per adempiere le proprie obbligazioni contrattuali. L'operatore nel corso dell'udienza ha altresì impugnato ogni richiesta avanzata. Nel corso dell'udienza le parti non hanno quindi raggiunto alcun accordo transattivo e hanno chiesto la definizione del procedimento.

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.

In via preliminare, deve rilevarsi che non può trovare accoglimento l'eccezione di inammissibilità e improcedibilità sollevata da Vodafone Italia S.p.A. Difatti, come evidenziato nelle *Linee guida in materia di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche* (Delibera n. 276/13/CONS), ai fini dell'ammissibilità dell'istanza di definizione occorre che l'oggetto della richiesta sia il medesimo di quello già sottoposto al previo tentativo obbligatorio di conciliazione, «...il che non deve significare che le istanze presentate in sede conciliativa e in sede di definizione debbano essere identiche, ma che la questione in discussione sia la medesima...» (cfr. par. III.1.2. delle *Linee guida*). Non merita accoglimento neanche l'altra eccezione dell'operatore, secondo la quale tra l'istante, Telecom Italia e Vodafone pendeva altro procedimento di definizione /GU14/816/17/AM, poi definito con Delibera 59/18/CIR) atteso che quest'ultimo si riferisce esclusivamente alla diversa questione del ritardo di portabilità delle utenze.

Nel merito, occorre rilevare che le contestazioni mosse dall'istante sono qualificabili come eccezione di inadempimento contrattuale nei confronti di Vodafone.



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

In tale ipotesi trova applicazione l'articolo 1218 c.c., secondo cui il debitore deve provare l'assenza di inadempimento o di propria colpa sull'inesatta o mancata esecuzione del contratto. Alla luce del principio ricavabile dalla predetta disposizione, secondo cui in tema di responsabilità contrattuale vi è un'inversione dell'onere della prova, l'operatore, cui l'inadempimento viene contestato, ha l'onere di addurre prove atte a superare l'eccezione mossa dall'utente. In ragione di ciò, Vodafone avrebbe dovuto fornire prove a sostegno dell'assenza di propria responsabilità o dell'assenza di disservizi patiti dall'utente; tuttavia, dal corredo probatorio non emerge alcuna documentazione atta a dimostrare che l'operatore avesse assunto condotta volta a evitare il disagio subito dall'utente, nonché di aver gestito le problematiche segnalate ed effettuato il ripristino del servizio entro il termine di 4 giorni lavorativi, come previsto dalla Carta dei servizi.

Al contrario, si rileva il comportamento più che collaborativo dell'utente, improntato secondo le regole della correttezza e della buona fede (art. 1175 c.c.), lì dove quest'ultimo ha più volte segnalato tramite reclami circostanziati i disservizi patiti, mettendo l'operatore nelle condizioni di risolverli e di produrre adeguata informativa all'utente medesimo circa gli esiti dell'intervento richiesto.

Alla luce di quanto sopra, si ritiene che le richieste *sub* i), iv) e v), relativi alla fatturazione di servizi non richiesti e/o duplicati, possono essere riunite in ragione della sostanziale identità delle rispettive richieste e, come tali, meritino accoglimento: pertanto, l'operatore dovrà procedere al calcolo e allo storno/rimborso delle somme eccedenti pagate dall'utente nelle fatture relative al periodo contestato, vale a dire dalla data di sottoscrizione del contratto e sino alla data di ultima fatturazione, in merito ai servizi "SOS lavoro Relax Top", "Soluzione Ufficio Basic", e "Vodafone Station".

La richiesta di riconoscimento degli indennizzi per malfunzionamento di cui ai punti *sub* ii) e iii), nel periodo compreso tra il 16 febbraio 2015 e il 21 luglio 2015 non merita accoglimento, poiché dalla documentazione allegata agli atti da Vodafone e presente nel fascicolo istruttorio si rileva che i medesimi siano rispettivamente addebitabili all'operatore Telecom, come si evince dalle schermate prodotte dalla dicitura "Effettuato intervento tecnico Telecom per degrado sulla tratta", o per congestione rete ("problematica imputabile a TDKIT carico"), quindi per cause non imputabili tecnicamente all'operatore Vodafone. Invece, nel periodo successivo e sino alla data del 27 maggio 2016, mentre l'istante ha prodotto i reclami relativi al malfunzionamento della linea fissa e della connessione internet, l'operatore non ha prodotto alcuna documentazione idonea da cui potesse evincersi un comportamento teso a evitare il danno. Ai sensi dell'art. 6, co. 2 del *Regolamento indennizzi*, si riconosce, pertanto, l'indennizzo pari a euro 6, trattandosi di utenza *business*, per 271 giorni (316 giorni decurtati 45 giorni per risposta ai reclami secondo le Condizioni generali di contratto di Vodafone), moltiplicati per due linee e due servizi (fisso e connessione internet), e così per un importo pari a 6.504,00 euro.

In merito alla richiesta *sub* vi), vale a dire l'indennizzo per sospensione illegittima delle utenze dal 23/09/2015 al 10/11/2015 e, durante la prima attivazione, a novembre 2014 per 10 gg., l'operatore non ha dimostrato che tale sospensione fosse dovuta al mancato pagamento delle fatture, né ha fornito prova di adeguato preavviso all'utente;



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

pertanto la richiesta medesima merita accoglimento ai sensi dell'art. 5 del *Regolamento indennizzi*, letto in combinato disposto con l'art. 13 co. 3 del medesimo, trattandosi di utenza *business*, per un importo di euro 15 *pro die*, calcolati su di un periodo di 58 giorni, e così per un importo di euro 870,00.

La richiesta di indennizzo *sub vii*) per mancata risposta ai reclami, essendo provata dall'istante, merita accoglimento ai sensi dell'art. 12 del *Regolamento indennizzi*, nella misura massima di euro 300,00.

UDITA la relazione del Commissario Mario Morcellini, relatore ai sensi dell'articolo 31 del *Regolamento concernente l'organizzazione e il funzionamento dell'Autorità*;

DELIBERA

Articolo 1

1. L'Autorità accoglie parzialmente l'istanza della società Ecoclimate Service di Bencivenga nei confronti della società Vodafone S.p.A. per le motivazioni di cui in premessa.

2. La società Vodafone S.p.A. è tenuta al calcolo e al rimborso o storno dei costi per l'attivazione dei servizi non richiesti o duplicati in fattura, a far data dalla data di sottoscrizione del contratto e sino alla data di ultima fatturazione, nonché a corrispondere in favore dell'istante i seguenti importi maggiorati degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza:

- i. Euro 6.504,00 (seimilacinquecentoquattro/00) a titolo di indennizzo per malfunzionamento della connessione internet e della linea fissa;
- ii. euro 870,00 (ottocentosettanta/00) a titolo di indennizzo per sospensione linea;
- iii. euro 300,00 (trecento/00) per mancata risposta ai reclami.

3. La società Vodafone 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.



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

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, 22 febbraio 2019

IL PRESIDENTE
Angelo Marcello Cardani

IL COMMISSARIO RELATORE
Mario Morcellini

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