



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

DELIBERA N. 50/18/CIR

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
DE FEO/ VODAFONE ITALIA S.P.A.
(GU14/1152/17)**

L'AUTORITÀ

NELLA riunione della Commissione per le infrastrutture e le reti e del 26 marzo 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 per le garanzie nelle comunicazioni*”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 405/17/CONS;

VISTA la delibera n. 179/03/CSP, del 24 luglio 2003, recante “*Approvazione della direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni ai sensi dell’articolo 1, comma 6, lettera b), numero 2, della legge 31 luglio 1997, n. 249*”;

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 De Feo, del 13 giugno 2017;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

1. La posizione dell'istante

L'istante, dopo aver sottoscritto un contratto con la Vodafone Italia S.p.A. (di seguito "Vodafone" o "Società") per l'attivazione di una nuova linea telefonica in uno all'ADSL e l'utilizzo di una SIM per la navigazione su internet, contestava all'operatore la mancata attivazione dei suddetti servizi.

In particolare, nell'istanza introduttiva del procedimento, nella documentazione allegata agli atti e nel corso dell'audizione, l'istante ha dichiarato quanto segue:

a. in data 16 giugno 2016 sottoscriveva una proposta di abbonamento che prevedeva l'attivazione di una nuova linea telefonica in uno all'adsl e l'utilizzo di una SIM per la navigazione su internet (utenze nn. 081.18991*** e 340.5431***);

b. tuttavia, nonostante i numerosi reclami effettuati presso il *call center*, al momento della presentazione dell'istanza al CORECOM Campania nessun servizio richiesto risultava ancora attivo;

c. sicché, unitamente all'istanza di conciliazione, l'utente presentava al CORECOM richiesta di provvedimento temporaneo volta a ottenere un ordine di attivazione delle utenze suddette;

d. il CORECOM disponeva l'attivazione delle utenze con provvedimento temporaneo del 22 novembre 2016, come si evince dal corredato probatorio agli atti;

e. ancora, in data 6 dicembre 2016, l'utente risultava disservito, come comunicato dal proprio rappresentante legale con mail depositata agli atti;

f. con successiva lettera, l'operatore comunicava che dai sistemi risultava una rinuncia all'attivazione che, a sua volta, aveva comportato l'eliminazione della pratica di attivazione. Quindi, in esecuzione alla richiesta di provvedimento temporaneo del CORECOM Campania, era stata sottomessa una nuova pratica di acquisizione della linea;

g. nell'ambito dell'udienza di conciliazione tenutasi innanzi al CORECOM Campania in data 5 giugno 2017, l'operatore dichiarava testualmente che «(...) la linea non è stata attivata per problemi tecnici e di aver comunicato tale circostanza all'istante in data 13 gennaio 2017»;

In base a tali premesse, l'istante ha richiesto la corresponsione degli indennizzi come previsti da *Regolamento sugli indennizzi*, il riconoscimento delle spese di procedura e l'attivazione delle utenze oggetto del rapporto contrattuale.

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 contestato:

- i. La genericità delle contestazioni mosse, non avvalorate da una chiara ricostruzione dei fatti, né da alcuna valida evidenza documentale.



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

- ii. L'operatore ha altresì eccepito che a seguito della richiesta di attivazione, risalente al 16 settembre 2016, è stata riscontrata a sistema una rinuncia alla stessa, che ha comportato l'archiviazione della pratica.
- iii. Ciò nonostante, l'istante è ricorso agli strumenti di tutela di cui al "Regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti", inoltrando una richiesta di adozione di provvedimento temporaneo, pur mancandone i presupposti in punto di fatto e di diritto. A seguito dell'ordine di attivazione inoltrato dal CORECOM, l'operatore ha altresì eccepito di aver reso edotto l'utente del fatto che la mancata attivazione dei servizi richiesti fosse dovuta a un KO tecnico, regolarmente comunicatogli in data 13 gennaio 2017, così come ribadito anche in fase di conciliazione innanzi al CORECOM medesimo.
- iv. L'operatore ha eccepito, altresì, che l'istante, nell'ambito del periodo di riferimento, non abbia mai mosso alcun reclamo o contestazione.
- v. In sede di udienza, l'operatore ha precisato che in relazione alla SIM mobile non è stata data prova della richiesta di attivazione né, d'altronde, questa sarebbe stata oggetto di fatturazione.

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. Vodafone si è quindi riportata alla propria memoria, chiedendone l'integrale accoglimento.

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, in punto di rito, l'eccezione di inammissibilità dell'istanza – perché non sarebbe conforme a quella formulata in sede di conciliazione – risulta essere infondata. Difatti, dai documenti allegati agli atti risulta la totale concordanza delle richieste inoltrate nel formulario proposto in fase di conciliazione, così come in quello relativo alla fase di definizione.

Nel merito, relativamente ai successivi punti *sub* i), ii) e iii), le eccezioni dell'operatore non possono trovare accoglimento, per le ragioni di seguito riportate.

Nel caso di specie trova applicazione il principio sancito dalle Sezioni Unite della Corte di Cassazione con la sentenza 30 ottobre 2001 n. 13533 (cui si è conformata tutta la giurisprudenza di legittimità successiva: cfr., ad esempio, sentt. nn. 2387/2004, 1743/2007, 9351/207, 26953/2008, 15677/2009 e 936/2010, nonché Cass., 20 gennaio 2015, n. 826), secondo cui il creditore che agisca per l'adempimento, per la risoluzione o per il risarcimento del danno, o anche per l'inesatto adempimento, deve dare la prova della fonte negoziale o legale del suo diritto e, se previsto, del termine di scadenza, mentre può limitarsi ad allegare il mero inadempimento della controparte, gravando poi sul debitore l'onere di dimostrare l'avvenuto esatto adempimento. Nel caso di specie l'istante ha provato l'esistenza del rapporto contrattuale allegando il contratto sottoscritto, mentre l'operatore non ha fornito prova alcuna circa la presunta rinuncia dell'istante all'attivazione dei servizi previsti dal contratto sottoscritto, né di aver riscontrato un impedimento tecnico oggettivo all'attivazione del medesimo, comunicandolo all'utente.



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

Più specificamente, dal quadro istruttorio emerge che soltanto a seguito dell'avvio della procedura di urgenza innanzi al CORECOM Campania, cui ha fatto seguito l'adozione del provvedimento temporaneo, in data 13 gennaio 2017 – cfr. schermate allegate agli atti dall'operatore medesimo – l'operatore chiedeva al CORECOM la chiusura del procedimento di urgenza, comunicandogli che «[l]'utente dovrà, pertanto, attendere i tempi tecnici necessari per l'attivazione del servizio, rammentando che la stessa è sempre subordinata alla disponibilità delle risorse di rete nella zona in cui è ubicata l'utenza».

Sul punto si rileva che l'operatore, a seguito della suddetta comunicazione al CORECOM, non ha dato prova di aver riscontrato un perdurante impedimento tecnico, né di averlo regolarmente comunicato all'istante sino all'udienza di conciliazione. Dal corredo istruttorio risulta, invece, che l'operatore abbia informato l'utente del KO tecnico soltanto in fase di conciliazione dinanzi al CORECOM. Quindi, nel lasso di tempo intercorrente dalla data della comunicazione al CORECOM e sino alla successiva fase di conciliazione, l'utente non è stato nelle condizioni di fruire dei servizi sottoscritti, né è stato reso edotto circa la presenza dei motivi tecnici ostativi all'attivazione dei medesimi.

Atteso che la presenza di oggettivi impedimenti tecnici in merito all'attivazione del servizio non possono essere imputabili alla condotta dell'operatore, deve riconoscersi invece il diritto all'indennizzo di cui all'art. 3, co. 2 del *Regolamento sugli indennizzi*, relativo al mancato assolvimento degli relativi oneri informativi gravanti sull'operatore. L'indennizzo dovrà quindi essere calcolato a partire dalla data del 14 gennaio 2017 e sino alla data di udienza di conciliazione innanzi al CORECOM Campania, risalente al 5 giugno 2017, periodo pari a 142 giorni, moltiplicato per euro 15,00 *pro die* (euro 7,50 per servizio), e così per un totale di euro 2.130 (duemilacentotrenta/00).

L'eccezione dell'operatore in ordine mancato reclamo *sub iv.* non può, pertanto, essere accolta, visto che agli atti risulta depositata la mail del 6 dicembre 2016, nella quale il legale rappresentante dell'utente comunicava che questi risultava ancora disservito, nonostante l'adozione del provvedimento temporaneo.

L'eccezione di cui al punto *sub v.)* trova invece parziale accoglimento, visto che risulta nei formulari la relativa richiesta di attivazione, mentre è incontestato che la SIM oggetto del contratto non abbia generato alcun importo in fattura.

Infine, si ritiene di poter disporre l'attivazione delle utenze oggetto del rapporto contrattuale, qualora l'utente fosse ancora interessato alla attivazione delle medesime, e ricorrano le specifiche condizioni tecniche per l'assolvimento degli obblighi contrattuali.

Appare, infine, 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 De Feo nei confronti della società Vodafone Italia S.p.A. per le motivazioni di cui in premessa.



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

2. La società Vodafone Italia S.p.A., qualora non abbia già provveduto, è tenuta: all'attivazione delle utenze oggetto del rapporto contrattuale, qualora vi sia ancora l'interesse da parte dell'istante, nonché sussistano le condizioni tecniche per l'attivazione medesima. 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 2.130,00 (duemilacentotrenta/00) a titolo di indennizzo per mancato rispetto degli oneri informativi in ordine agli impedimenti tecnici ostativi alla attivazione dei servizi sottoscritti (euro 7,50 per servizio, per 142 giorni complessivi).

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.

Napoli, 26 marzo 2018

IL PRESIDENTE
Angelo Marcello Cardani

IL COMMISSARIO RELATORE
Antonio Nicita

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