



# *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

**DELIBERA n. 65/15/CIR**

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA  
GAGLIONE / VODAFONE OMNITEL B.V. / FASTWEB S.P.A.  
(GU14 n. 1/2015)**

**L'AUTORITÀ**

NELLA riunione della Commissione per le infrastrutture e le reti dell'8 giugno 2015;

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/COS, 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. 569/14/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*”;

VISTA l’istanza del 2 gennaio 2015 dell’utente Sig. Gaglione;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:



# Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

## 1. La posizione dell'istante

Il Sig. Gaglione contesta la mancata esecuzione della procedura di migrazione dell'utenza telefonica n. 081-7649xxx coll'operatore Vodafone Omnitel B.V., nonché la fatturazione emessa nelle more da Fastweb, perché riferita a servizi di cui non ha usufruito.

In particolare, nell'istanza introduttiva del procedimento, l'istante ha dichiarato quanto segue:

a. nel mese di maggio 2014 l'istante, cliente della società Fastweb S.p.A., chiedeva, a mezzo di *verbal ordering*, la migrazione dell'utenza in epigrafe in Vodafone Omnitel B.V.;

b. tuttavia, a decorrere dal 28 giugno 2014, il servizio voce veniva completamente sospeso, ciò nonostante Fastweb emetteva regolarmente fattura, anche in costanza di disservizio, addebitando "importi una tantum" di cui l'istante chiede il rimborso;

c. l'utente inviava numerosi reclami agli operatori, sia scritti che telefonici, ma non otteneva alcun riscontro e neanche a seguito dell'istanza di adozione di provvedimento temporaneo depositata presso il CORECOM Campania la problematica lamentata è stata risolta;

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

i. la corresponsione degli indennizzi per disservizi fonia dal 28 giugno 2014 alla data di deposito dell'istanza di definizione in Autorità;

ii. il rimborso delle somme indebitamente pagate in riferimento alle fatture emesse nel periodo in cui l'utente era disservito, nonché degli "importi una tantum" corrisposti;

iii. il rimborso di euro 100,00 versati a Fastweb a titolo di anticipo servizi;

iv. l'indennizzo per mancata risposta ai reclami e il rimborso delle spese di procedura.

## 2. La posizione degli operatori

La società Vodafone Omnitel B.V., per quanto attiene alla richiesta di migrazione, asserisce che *"il numero oggetto del contenzioso non è mai stato importato in Vodafone. La società, difatti, ha annullato la pratica di attivazione a seguito di verifiche tecniche ed amministrative"*, ai sensi dell'articolo 3 delle Condizioni Generali di Contratto, che condiziona l'attivazione del servizio anche alla valutazione dell'affidabilità creditizia del Cliente. In proposito, l'operatore dichiara di aver inviato, in data 14 luglio 2014, una comunicazione all'associazione di consumatori che rappresenta l'utente *"in cui si chiariva che la pratica di attivazione era stata annullata e che il numero 081-7649xxx non era mai passato in Vodafone"*. In relazione a tanto, Vodafone ritiene di non poter soddisfare la richiesta di indennizzo per il disservizio sull'utenza in quanto nessun servizio è mai stato attivato e l'utenza in epigrafe non è mai passata in Vodafone. Tant'è che, non essendosi instaurata alcuna relazione contrattuale con il Sig. Gaglione, anche la



## *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

richiesta di indennizzo a titolo di mancata risposta a reclamo risulta destituita di fondamento.

La società Fastweb S.p.A., nelle memorie prodotte, ha escluso ogni responsabilità in merito ai fatti contestati, in particolare ha dichiarato che *“non risulta essersi verificata alcuna anomalia nell'erogazione dei servizi”*; tale circostanza troverebbe evidenza nel dettaglio di traffico prodotto in atti. Peraltro, l'operatore adduce di non aver ricevuto alcuna segnalazione da parte dell'utente in costanza di disservizio, ma di aver ricevuto un reclamo datato 1 settembre 2014 e riscontrato il 10 ottobre 2014. Per quanto attiene alla procedura di migrazione, la società ha dichiarato che *“alcuna richiesta in tal senso è pervenuta a Fastweb S.p.A., né da parte dell'Operatore Vodafone e neppure da altro Olo concorrente; a comprovare la veridicità di tale circostanza è l'assenza di qualsivoglia dato registrato dal software Eureka”*. Per quanto attiene alla richiesta di rimborso di euro 100,00, addebitati all'utente a titolo di anticipo servizi, l'operatore ha addotto che, trattandosi di deposito cauzionale, *“non essendo intervenuta nessuna causa estintiva della relazione contrattuale la somma addebitata non può ancora essere oggetto di riaccredito”*. La società ha rappresentato, altresì, che in sede di riscontro alla richiesta di informazioni formulata dal CORECOM Campania nell'ambito del procedimento avviato ai sensi dell'articolo 5 dell'allegato A del *Regolamento* l'utente avrebbe dichiarato *“di aver provveduto a distaccare gli apparati Fastweb in suo possesso e di non essere disponibile ad alcun intervento da parte della scrivente società”*. In relazione a tanto l'operatore adduce in memorie che *“il sig. Gaglione, che asserisce di aver aderito a proposta di abbonamento Vodafone, ha pensato di privare di collegamento gli apparati Fastweb S.p.A. necessari per il godimento dei servizi somministrati dalla medesima per poi dare impulso a procedimento ex art. 5, Delibera 173/07/CONS, nonché a contestuale procedimento ex art. 3 della citata fonte ed ora al procedimento che ci impegna”*. Pertanto, potendosi configurare nel comportamento assunto dall'istante *“la causa dell'asserito disagio”*, ai sensi del dovere di diligenza di cui all'articolo 1227, comma 2, del codice civile, l'operatore ha chiesto il rigetto dell'istanza.

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

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante possono trovare parziale accoglimento come di seguito precisato.

Nel merito della controversia, all'esito delle risultanze istruttorie, risulta incontestata la circostanza, addotta dall'utente, relativa alla richiesta di migrazione dell'utenza in epigrafe in Vodafone Omnitel B.V. effettuata mediante *verbal ordering* il 9 maggio 2012.

In relazione a tanto si rileva, tuttavia, che benché Vodafone non abbia inteso dare seguito alla richiesta di migrazione pervenuta dall'istante, non ne ha dato comunicazione all'utente, contravvenendo a tutte le prescrizioni vigenti in tema di trasparenza e completezza informativa sancite, oltre che dal Codice del Consumo, dal Codice delle Comunicazioni elettroniche e, per finire, dalla delibera n. 179/03/CSP.



## *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

Pertanto, preso atto che, alla luce delle dichiarazioni rese in memorie, l'operatore non ha ritenuto di dare seguito alla richiesta di attivazione dell'utenza, si contesta alla società Vodafone di aver disatteso i richiamati oneri informativi. In particolare, si rileva che l'operatore non ha dato prova di aver informato puntualmente e tempestivamente l'istante circa lo stato di avanzamento della sua richiesta e, soprattutto, del fatto che per "problemi di realizzabilità tecnica" la procedura non sarebbe stata esperita. La società, infatti, non ha documentato di aver inviato all'associazione di consumatori che rappresenta l'utente, in data 14 luglio 2014, la mail richiamata in memorie con cui l'utente veniva informato che la sua richiesta di migrazione sarebbe rimasta inevasa. In sede di udienza, infatti, l'istante ha dichiarato che "non ha evidenza né della mail che Vodafone dichiara di aver inviato, né del suo contenuto", tant'è che alla data del 1 agosto 2014 l'utente ancora chiedeva che la società attivasse la linea presso il nuovo indirizzo indicato nel modulo di richiesta. Nel caso di specie, quindi, si ritiene applicabile l'articolo 3, comma 3, del *Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori* in virtù del quale Vodafone dovrà corrispondere un indennizzo pari ad euro 310,50 (pari a 1,50 euro al giorno, moltiplicati per i 207 giorni di disservizio, computati in riferimento al periodo compreso dal 9 maggio 2014, data in cui l'istante ha formalizzato la richiesta di migrazione in Vodafone, al 2 dicembre 2014, data in cui è stato esperito il tentativo obbligatorio di conciliazione).

Nel merito della questione attinente alla interruzione del servizio voce, si constata che a Vodafone non può essere imputata alcuna responsabilità, stante il fatto che il gestore non ha mai attivato l'utenza in epigrafe. Diversamente, la condotta di Fastweb rileva a decorrere dal momento in cui la società è venuta a conoscenza del disservizio; infatti, è orientamento consolidato di questa Autorità quello di ritenere che l'intervento del gestore è doveroso ed esigibile solo allorquando venga a conoscenza del supposto malfunzionamento o di un qualunque altro inconveniente riscontrato dall'utente. In proposito, tenuto conto che, a fronte di una richiesta di riconoscimento di indennizzo con decorrenza 28 giugno 2014, il primo reclamo che risulta inviato al gestore risale al 1 settembre 2014, e considerato che in riferimento al periodo precedente non risulta comprovata la sussistenza del disservizio, la richiesta di cui al punto *i*) può essere accolta limitatamente al periodo decorrente dal 1 settembre 2014. Nel caso di specie, troverà quindi applicazione l'articolo 5, comma 1, del *Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori* in virtù del quale Fastweb dovrà corrispondere un indennizzo pari ad euro 922,50 (pari a 7,50 euro al giorno, moltiplicati per i 123 giorni di disservizio, computati in riferimento al periodo compreso dal 1 settembre 2014, data in cui risulta documentato l'invio del primo reclamo al gestore, al 2 gennaio 2015, data in cui è stata depositata l'istanza di definizione in Autorità).

Analogamente, per i motivi di cui sopra, la richiesta di rimborso delle fatture emesse in costanza di disservizio può essere accolta limitatamente ai conti telefonici relativi al periodo decorrente dal 1 settembre 2014.

Viceversa, non può essere accolta la richiesta di rimborso di importi addebitati "una tantum" in fattura, in quanto trattasi di istanza generica, peraltro non suffragata da alcuna



## *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

documentazione in atti. In particolare, non è data evidenza dei conti dai quali risultano i contestati addebiti, tantomeno è determinato con precisione l'importo in contestazione.

Per quanto riguarda la richiesta di rimborso di euro 100,00, versati a Fastweb a titolo di deposito cauzionale in sede di prima attivazione del servizio, preso atto che il rapporto contrattuale tra l'istante e il gestore risulta cessato, la relativa richiesta può essere accolta.

Per quanto riguarda la contestazione relativa alla mancata risposta al reclamo, dalla documentazione in atti non risulta che l'operatore abbia dato riscontro alla segnalazione che gli è pervenuta il 1 settembre 2014. Pertanto, in riferimento al periodo intercorrente dal 1 settembre 2014 (data in cui l'operatore ha ricevuto il reclamo) al 2 dicembre 2014 (data in cui si è tenuta l'udienza di conciliazione dinanzi al CORECOM competente), la società Fastweb è tenuta a corrispondere l'indennizzo di cui all'articolo 11 del *Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori*, per un totale di giorni 47, già decurtati del termine che l'operatore si riserva, ai sensi dell'articolo 10.4 delle Condizioni Generali di Contratto, per dare riscontro al reclamo.

Infine, per quanto concerne le spese di procedura, appare equo liquidare in favore della parte istante, ai sensi dell'articolo 19, comma 6, del *Regolamento*, l'importo di euro 100,00 tenuto conto che la stessa ha presenziato sia all'udienza di conciliazione presso il CORECOM che innanzi all'Autorità.

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 del Sig. Gaglione nei confronti delle società Fastweb S.p.A. e Vodafone Omnitel N.V. per le motivazioni espresse in premessa.

2. La società Vodafone Omnitel N.V. è tenuta a liquidare, tramite assegno o bonifico bancario, in favore dell'istante, oltre alla somma di euro 50,00 (cinquanta/00) per le spese di procedura, l'importo di euro 310,50 (trecentodieci/50), maggiorato degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza, a titolo di indennizzo, ai sensi dell'articolo 3, comma 3, del *Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori*.

3. La società Fastweb S.p.A., è tenuta a rimborsare le somme addebitate nelle fatture emesse in riferimento al periodo successivo alla data del 1 settembre 2014, a restituire al cliente la somma versata a titolo di deposito cauzionale, pari a euro 100,00 (cento/00), nonché a liquidare, tramite assegno o bonifico bancario, in favore dell'istante, oltre alla somma di euro 50,00 (cinquanta/00) per le spese di procedura, i seguenti importi, maggiorati degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza:



## *Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*

i. euro 922,50 (novecentoventidue/50) a titolo di indennizzo, ai sensi dell'articolo 5, comma 1, del *Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori*;

ii. euro 47,00 (quarantasette/00) a titolo di indennizzo per mancata risposta al reclamo.

4. Le società Fastweb S.p.A. e Vodafone Omnitel N.V. sono tenute, ciascuna per quanto di rispettiva competenza, a comunicare a questa Autorità l'avvenuto adempimento della presente delibera entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

5. 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

6. 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, 8 giugno 2015

IL PRESIDENTE  
Angelo Marcello Cardani

IL COMMISSARIO RELATORE  
Antonio Nicita

Per attestazione di conformità a quanto deliberato  
IL SEGRETARIO GENERALE  
Francesco Sclafani