



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

DELIBERA n. 71/15/CIR

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
TARRO / VODAFONE OMNITEL B.V.
(GU14 n. 2499/2014)**

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/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. 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 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*”;

VISTA l’istanza della Sig.ra Tarro del 27 novembre 2014;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

1. La posizione dell'istante

L'istante, intestataria dell'utenza telefonica n. 041974xxx, lamenta che, senza preventiva sua richiesta ed a sua insaputa, Vodafone Omnitel B.V. (d'ora innanzi, per brevità, "Vodafone") ha attivato la procedura di migrazione dell'utenza sopra indicata nonché i servizi telefono/fax e ADSL, per poi successivamente interrompere, senza alcun preavviso, detti servizi, nonostante la richiesta dell'istante di dar seguito all'immediato rientro dell'utenza presso il precedente operatore telefonico.

La parte istante, inoltre, ha rappresentato il mancato riscontro da parte di Vodafone ai formali e reiterati reclami con i quali il descritto comportamento dell'operatore telefonico è stato contestato dall'utente.

Più precisamente, nel corso del procedimento, l'istante ha allegato le seguenti circostanze di fatto oggetto della controversia in esame:

a) in data 24 febbraio 2014, Vodafone, senza aver ricevuto richiesta in tal senso da parte dell'istante e ad insaputa della stessa, avviava una procedura di migrazione, da Telecom Italia S.p.A. alla stessa Vodafone, dell'utenza n. 041974xxx intestata all'istante e attivava i servizi di telefonia fissa (telefono e fax) ed il servizio ADSL;

b) in data 27 febbraio 2014, Vodafone, tramite sms, comunicava all'istante che la stessa avrebbe ricevuto a breve la "Vodafone Station", intanto già affidata al corriere; in ragione di dette comunicazioni, l'istante si attivava a chiedere informazioni e chiarimenti al suindicato operatore telefonico ed inoltrava formale reclamo;

c) in data 25 marzo 2014 Vodafone interrompeva il servizio telefonico e fax, nonché la linea ADSL e, quindi, sia il traffico in entrata che in uscita, senza, tra l'altro, dare alcun preavviso all'utente.

La linea telefonica/fax e la linea ADSL rimanevano disattive sino al 14 aprile 2014, data in cui l'utenza rientrava presso Telecom Italia S.p.A.;

d) nonostante i reclami dell'utente, questi ultimi rimanevano privi di riscontro da parte di Vodafone che, anzi, recapitava all'istante la fattura n. AE04517209 recante in addebito un corrispettivo per recesso anticipato;

e) in data 23 aprile 2014 Vodafone comunicava all'utente, a mezzo email, di aver provveduto alla emissione di nota di credito a storno totale della fattura con la quale era stato addebitato all'istante il corrispettivo per recesso anticipato;

f) in data 8 settembre 2014 veniva espletato, con esito negativo, il tentativo obbligatorio di conciliazione della controversia innanzi al CORECOM Veneto;

g) con istanza del 27 novembre 2014, l'istante chiedeva la definizione della controversia alla scrivente Autorità.



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

In ragione dei descritti contegni dell'operatore telefonico convenuto, la parte istante ha richiesto:

- (i) l'indennizzo per l'attivazione da parte di Vodafone della procedura di migrazione dell'utenza intestata all'istante in quanto mai richiesta;
- (ii) l'indennizzo per la cessazione ingiustificata da parte del medesimo operatore del servizio di telefonia fissa e del servizio ADSL;
- (iii) l'indennizzo per l'attivazione da parte di Vodafone di servizi non richiesti dall'istante;
- (iv) l'indennizzo per la mancata risposta da parte della predetta Società ai reclami dell'utente;
- (v) il pagamento delle spese procedurali.

La parte istante ha richiesto, inoltre, che la liquidazione degli indennizzi alla stessa spettanti in ragione dei disservizi subiti tenga conto della circostanza che i servizi interessati sono due e, precisamente, il servizio di telefonia fissa (telefono e fax) ed il servizio ADSL, e che l'utenza interessata sia in uso, oltre che all'abitazione dell'istante, anche allo studio legale ove la medesima svolge la propria attività libero-professionale.

2. La posizione dell'operatore

La società Vodafone Omnitel B.V., in sede di udienza di discussione della controversia, ha dichiarato *“di aver accettato il disconoscimento in relazione alla richiesta di attivazione del servizio oggetto del contenzioso e di aver stornato le fatture emesse e si dichiara disponibile a riconoscere la somma onnicomprensiva di euro 600,00 a titolo di indennizzo per l'attivazione non richiesta e il disservizio subito”*.

La suddetta proposta conciliativa avanzata dall'operatore telefonico non veniva accettata dall'istante.

3. Motivazione della decisione

Pare opportuno premettere che i disservizi lamentati e le relative tempistiche di durata, come allegati dalla parte istante, hanno trovato, nel corso del procedimento, pieno riconoscimento da parte dell'operatore telefonico convenuto.

Poiché, dunque, Vodafone, non solo non ha svolto alcuna attività difensiva nel corso dell'udienza di discussione, ma addirittura ha ammesso espressamente i fatti dedotti



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

dalla parte istante, le circostanze di fatto come allegate dall'utente devono ritenersi pacifiche tra le parti.

Quanto appena rilevato, nonché l'idoneità del corredo probatorio già in atti a suffragare le affermazioni dell'istante, ha reso non necessaria ogni ulteriore e suppletiva richiesta istruttoria da parte dell'Autorità ai fini della definizione della presente controversia.

Tanto precisato, deve affermarsi che i fatti oggetto di doglianza da parte dell'istante sono ascrivibili alle seguenti fattispecie tipiche di disservizio indennizzabili in favore dell'utente ai sensi e per gli effetti del *“Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti ed operatori”*, di cui all'Allegato A alla delibera n. 73/11/CONS.

In data 24 febbraio 2014, Vodafone Omnitel, su propria unilaterale iniziativa ed all'insaputa dell'istante, ha avviato verso la medesima società la procedura di migrazione dell'utenza intestata all'istante ed in essere presso Telecom Italia S.p.A., ed ha altresì attivato i servizi di telefonia fissa (telefono e fax) e di ADSL.

L'arbitrario contegno di Vodafone, nel caso di specie, risulta non conforme al principio generale di autonomia privata, il quale governa il momento della conclusione del contratto costituendo espressione della volontà del soggetto giuridico.

L'intangibilità dell'autodeterminazione del soggetto giuridico nella assunzione di vincoli contrattuali è principio immanente all'ordinamento giuridico ed ha ispirato anche l'attività di regolamentazione dell'Autorità in punto alle ipotesi di violazione dell'autonomia negoziale degli utenti di servizi di telecomunicazioni.

Si richiama, al riguardo, il disposto di cui all'art. 7, comma 5, delibera n. 179/03/CSP *“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”* a tenore del quale: *“Fatti salvi i casi di inadempimento da parte degli utenti, gli organismi di telecomunicazioni non pretendono da questi alcuna prestazione corrispettiva in caso di attivazioni o disattivazioni di linee o contratti o di forniture di beni o servizi da essi non richiesti e provvedono, a loro cura e spese, al ripristino delle condizioni tecniche e contrattuali pre-esistenti o al ritiro di detti beni. Tutti i costi, tra i quali quelli derivanti dal ripristino della precedente configurazione, sono a carico dell'operatore che ha disposto l'attivazione o la disattivazione della prestazione non richiesta dall'utente”*.

In data 25 marzo 2014, nonostante la chiara ed inequivoca richiesta dell'utente di dar seguito al rientro dell'utenza presso Telecom Italia S.p.A., Vodafone Omnitel, arbitrariamente e senza, tra l'altro, dare preavviso all'istante, ha interrotto i servizi di fonia/fax e ADSL attivi sull'utenza interessata.

L'art. 3 della delibera n. 41/09/CIR, recante *“Integrazioni e modifiche relative alle procedure di cui alla delibera n. 274/07/CONS ed alla portabilità del numero su rete fissa”*, prevede che: *“Fatto salvo quanto previsto dalla normativa vigente, in caso di*



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

attivazioni, migrazioni o cessazioni non richieste l'utente ha diritto di ottenere gratuitamente, entro 5 giorni lavorativi dalla segnalazione relativa alla prestazione non richiesta, la precedente configurazione della propria linea. Tutti i costi, tra i quali quelle derivanti dal ripristino della precedente configurazione, sono a carico dell'operatore che ha disposto l'attivazione della prestazione non richiesta dall'utente".

Nel caso di specie, Vodafone, lungi dal provvedere – nelle tempistiche dettate dalla citata disciplina regolamentare – a tutti gli adempimenti tecnici necessari al ripristino della precedente configurazione della linea in caso di migrazione non richiesta – come, peraltro, richiesto espressamente dall'istante – ha ingiustificatamente cessato il servizio (senza, tra l'altro, dare alcun preavviso all'utente).

Il disservizio per l'utente, privo di linea telefonica e ADSL, si è protratto dal 25 marzo 2014 sino al 14 aprile 2014, allorquando l'utenza è rientrata in Telecom Italia S.p.A.

L'utente, a mezzo di reclami di cui vi è riscontro documentale in atti, ha contestato le abusive condotte di Vodafone sin dalla data del 27 febbraio 2014 (allorquando ha appreso, tramite gli sms inoltrati dall'operatore telefonico, dell'unilaterale attivazione da parte dell'operatore convenuto della procedura di migrazione della propria utenza e dell'attivazione dei servizi di fonia e ADSL).

Al primo reclamo del 27 febbraio 2014, hanno fatto seguito ulteriori due (l'uno del 7 aprile 2014 e l'altro del 28 aprile 2014).

In considerazione di tutti gli elementi fattuali e documentali acquisiti al procedimento, si ritiene che detti reclami abbiano ricevuto riscontro da parte dell'operatore convenuto, il cui contegno deve valutarsi, pertanto, in termini di eventuale ritardo nel riscontro e non di omessa risposta.

Ed infatti, quanto alle doglianze dell'istante in ordine ai disservizi subiti, Vodafone ha posto in essere le necessarie attività tecniche ed amministrative affinché si realizzasse il rientro in Telecom dell'utenza interessata.

Detto rientro, come già rilevato, ha avuto luogo in data 14 aprile 2014 e lo stesso costituisce circostanza di fatto idonea a riscontrare positivamente le contestazioni dell'utente in ordine al disservizio subito sino alla predetta data.

Inoltre, risulta dagli atti del procedimento che Vodafone, con nota del 23 aprile 2014, ha riscontrato la contestazione mossa dall'utente in ordine alla fattura n. AE04517209 (con la quale era stato addebitato all'istante un importo a titolo di corrispettivo per recesso anticipato), comunicando lo storno della predetta fattura e l'emissione di nota di credito al predetto fine.

Per quanto sopra, le richieste dell'istante meritano di essere parzialmente accolte con le precisazioni che seguono.

Gli indennizzi di cui alle richieste della parte istante *sub* lettere *i*) e *iii*) attengono ad una condotta unitaria dell'operatore, *id est* l'attivazione di servizi non richiesti (*sub*



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

specie di avvio della procedura di migrazione dell'utenza e di attivazione dei servizi di telefonia fissa e ADSL), la quale, pertanto, è suscettibile di unitario indennizzo nella liquidazione del quale deve comunque tenersi conto che i servizi attivati sono due (telefono/fax e ADSL).

Si precisa, sin d'ora, che nella liquidazione degli indennizzi spettanti alla parte istante non può tenersi conto dell'ulteriore allegazione relativa all'utilizzo dei servizi suindicati anche per lo svolgimento dell'attività libero-professionale dell'istante, atteso che, come indicato nell'istanza di definizione della controversia, l'utenza intestata all'istante è di tipo *consumer* e, pertanto, tale circostanza non rende applicabile agli indennizzi da liquidarsi le maggiorazioni previste dall'art. 12 del "*Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori*" per le utenze di tipo "affari".

Alla luce della istruttoria espletata, risulta congruo riconoscere alla parte istante i seguenti indennizzi per ciascun disservizio la cui responsabilità è ascrivibile a Vodafone Omnitel B.V. per quanto sopra esposto.

Per l'attivazione di servizi non richiesti, che ha avuto una durata pari a 29 giorni (dal 24 febbraio 2014 al 25 marzo 2014), ai sensi del *Regolamento* di cui alla delibera n. 73/11/CONS deve riconoscersi all'utente, per ogni servizio interessato, un indennizzo pari ad euro 145,00 (centoquarantacinque/00), computato moltiplicando l'importo giornaliero di euro 5,00 (cinque/00), di cui all'art. 8 del citato *Regolamento*, per il numero di giorni (ventinove) di attivazione non richiesta del servizio. Tenuto conto che i servizi non richiesti dall'utente ed attivati da Vodafone sono due, l'importo da indennizzare all'istante per il disservizio di cui trattasi è pari a complessivi euro 290,00 (duecentonovanta/00), oltre interessi legali decorrenti dalla data di presentazione dell'istanza di definizione della controversia al saldo.

La cessazione dei servizi telefono/fax e ADSL senza che ve ne fossero i presupposti e senza preavviso ha avuto una durata pari a 20 giorni, dalla data del 25 marzo 2014 a quella del 14 aprile 2014, allorquando l'utenza interessata è rientrata in Telecom Italia S.p.A.

Per il disservizio in questione l'utente ha diritto ad essere indennizzata di un importo pari a complessivi euro 300,00 (trecento/00), risultante dalla sommatoria dell'indennizzo di euro 150,00 (centocinquanta/00) per il servizio telefono/fax, computato moltiplicando l'importo giornaliero di euro 7,50, previsto dall'art. 4 del *Regolamento* di cui alla delibera n. 73/11/CONS, per il numero di giorni di cessazione del servizio (venti) in cui l'utente è rimasta senza servizio, e dell'indennizzo di euro 150,00 (centocinquanta/00) per il servizio ADSL, computato secondo i medesimi sopra indicati criteri di calcolo utilizzati per il servizio telefono/fax. Il predetto importo complessivo di euro 300,00 (trecento/00) dovrà essere corrisposto in favore dell'istante maggiorato degli interessi legali decorrenti dalla data di presentazione dell'istanza di definizione della controversia al saldo.



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

I reclami inoltrati dall'istante a Vodafone, quanto al loro contenuto, risultano reiterativi delle medesime contestazioni. In applicazione dell'art. 11, comma 2, del *Regolamento* di cui alla delibera n. 73/11/CONS, i predetti reclami devono, pertanto, essere considerati unitariamente ai fini della liquidazione dell'indennizzo spettante all'istante per la ritardata risposta da parte dell'operatore.

Appare equo stimare in giorni 1 (uno) il periodo di tempo sulla scorta del quale computare l'indennizzo *pro die* per il ritardato riscontro ai reclami dell'istante in ordine ai disservizi subiti, tenuto conto che 1) dalla data del primo reclamo (27 febbraio 2014) sino all'effettivo rientro in Telecom dell'utenza (14 aprile 2014) decorrono 46 giorni e che 2) da detto periodo, devono detrarsi i 45 giorni che la Carta dei Servizi di Vodafone indica quale periodo massimo per la definizione dei reclami da parte della Società.

Nessun ritardo risulta addebitabile all'operatore circa il riscontro alle contestazioni dell'istante in relazione alla fatturazione emessa da Vodafone, atteso che la fattura in contestazione è datata 26 marzo 2014 e che Vodafone ha riscontrato positivamente le richieste dell'istante in data 23 aprile 2014.

La liquidazione complessiva dell'indennizzo per il disservizio in questione, ai sensi dell'art. 11, comma 1, del *Regolamento*, è, dunque, pari ad euro 1,00 (uno/00), come derivante dalla moltiplicazione dell'importo *pro die* di euro 1,00 (uno/00) ivi previsto per il numero di giorni (uno) di ritardo nel riscontrare le doglianze dell'istante circa i disservizi subiti.

Detto importo dovrà essere corrisposto in favore dell'istante maggiorato degli interessi legali decorrenti dalla data di presentazione dell'istanza di definizione della controversia al saldo.

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* adottato con delibera n. 173/07/CONS, del 19 aprile 2007, l'importo di euro 50,00 (cinquanta/00), considerato che la stessa ha presentato istanza di conciliazione presso il CORECOM ed ha presenziato personalmente, in audio conferenza, alla udienza di discussione della controversia innanzi all'Autorità.

UDITA la relazione del Commissario Antonio Preto, 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 della Sig.ra Tarro nei confronti della società Vodafone Omnitel B.V. per le motivazioni di cui in premessa.



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

2. La società Vodafone Omnitel B.V. è tenuta a pagare 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:

- i. euro 290,00 (duecentonovanta/00) a titolo di indennizzo per l'attivazione di servizi non richiesti (euro 5,00 per ventinove giorni complessivi di attivazione non richiesta per ciascuno dei due servizi interessati);
- ii. euro 300,00 (trecento/00) a titolo di indennizzo per la cessazione dei servizi telefono/fax e ADSL (euro 7,50 per venti giorni complessivi di cessazione dei due servizi interessati);
- iii. euro 1,00 (uno/00) a titolo di indennizzo per il ritardato riscontro ai reclami dell'istante.

3. La società Vodafone Omnitel B.V. 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, 8 giugno 2015

IL PRESIDENTE
Angelo Marcello Cardani

IL COMMISSARIO RELATORE
Antonio Preto

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