

DELIBERA N. 78/20/CIR

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
CO.ME.NA COSTRUZIONI MECCANICHE /VODAFONE ITALIA S.P.A.
(GU14/61530/2018)**

L'AUTORITÀ

NELLA riunione della Commissione per le Infrastrutture e le Reti del 27 febbraio 2020;

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. 95/19/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* 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”*, di seguito denominato *Regolamento*, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 353/19/CONS;

VISTO l’articolo 7 del decreto legge 21 settembre 2019, n. 104, recante *“Misure urgenti per assicurare la continuità delle funzioni dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni”* ai sensi del quale *“Il Presidente e i Componenti del Consiglio dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni di cui all’articolo 1 della legge 31 luglio 1997, n. 249, in carica alla data del 19 settembre 2019, continuano a esercitare le proprie funzioni, limitatamente agli atti di ordinaria amministrazione e a quelli*

indifferibili e urgenti, fino all'insediamento del nuovo Consiglio e comunque fino a non oltre il 31 dicembre 2019”;

VISTO l'articolo 2, comma 1, del decreto-legge 30 dicembre 2019, n. 162 recante *“Misure urgenti per assicurare la continuità delle funzioni dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e del Garante per la protezione dei dati personali”* pubblicato sulla Gazzetta Ufficiale della Repubblica italiana del 31 dicembre 2019, n. 305 con il quale in predetto termine del 31 dicembre 2019 è sostituito dal termine del 31 marzo 2020;

VISTA l'istanza del sig. Brunasso, in qualità di legale rappresentante *pro tempore* della società CO.ME.NA Costruzioni Meccaniche, del 23 dicembre 2018;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

La società CO.ME.NA Costruzioni Meccaniche, in persona del legale rappresentante *pro tempore*, titolare del contratto identificato con il codice cliente n. 7.2093143 e intestataria dell'utenza telefonica *business* n. 0818817xxx, contesta l'arbitraria fatturazione da parte della società Vodafone Italia S.p.A. di importi inerenti a un contratto parzialmente attivato a fronte della mancata portabilità della predetta utenza.

In particolare, l'istante ha rappresentato che in data 14 aprile 2017 richiedeva l'attivazione di nuova linea e.box id pratica 11391638 per un successivo GNP su *link* attivo DSL 5846270 sito in via del Porto n. 10 – Torre del Greco (NA). Il *dealer* di Vodafone assicurava l'istante in ordine alla portabilità del numero 0818817180 attivo con la società BT Italia S.p.A. in aggiunta alla nuova linea telefonica. Di seguito, a fronte della omessa portabilità, in data 15 maggio 2017 l'istante sollecitava il predetto trasferimento della risorsa numerica da BT Italia S.p.A.; tale richiesta veniva reiterata in data 12 luglio 2017 a mezzo fax e PEC. La società Vodafone Italia S.p.A. non forniva riscontro ai predetti reclami e neppure alla contestazione inviata dall'istante in data 31 gennaio 2018 in ordine alla fatturazione indebita e alla variazione delle condizioni generali di contratto, ma perseverava nell'emissione di fatture. Pertanto, l'istante richiedeva la cessazione contrattuale e di seguito, in data 21 giugno, riscontrava il blocco IMEI del cellulare su rete telefonica nazionale.

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

i. la risoluzione contrattuale e la regolarizzazione della posizione amministrativa contabile inerente al contratto identificato con il codice cliente n. 7.2093143 mediante il rimborso e/o lo storno degli importi allo stato insoluti con contestuale emissione di note di credito;

ii. la liquidazione di un indennizzo per la mancata risposta ai reclami e per omessa portabilità numerica;

iii. lo sblocco del codice IMEI con immediata riattivazione del servizio di rete mobile.

2. La posizione degli operatori

La società VODAFONE ITALIA S.p.A. nella propria memoria ha rappresentato quanto segue: *“l'estrema genericità delle contestazioni sollevate dall'istante, non avvalorate da una chiara ricostruzione dei fatti né da alcuna valida evidenza documentale. L'istante, invero, non produce il contratto su cui fonda la propria richiesta; manca infatti la documentazione sulla richiesta di portabilità. Ad ogni modo, deve ritenersi che Vodafone ha correttamente attivato un link di rete fissa con piano e.box office+, insieme ad una sim mobile, con nuova numerazione, atteso che non è presente a sistema alcuna richiesta di gnp. Peraltro, la rete fissa risulta regolarmente utilizzata fino alla data di disattivazione dei servizi su richiesta dell'istante. Si ricorda che in tema di indennizzi per il ritardo di attivazione nelle procedure che prevedono il passaggio dei numeri da un gestore ad un altro è stato ridotto ad un quinto rispetto al parametro giornaliero standard. Per mera completezza difensiva, si evidenzia che la presenza di reclami e segnalazioni su disservizi assume infatti un peso dirimente ai fini dell'accoglimento delle istanze e delle richieste di indennizzo. Occorre evidenziare che ai sensi del Regolamento di cui alla delibera n. 519/15/CONS l'utente che ha presentato formale reclamo all'operatore in merito all'addebito di un singolo bene o servizio, anche supplementare, può sospendere il pagamento fino alla definizione della procedura di reclamo, ma che lo stesso è comunque tenuto al pagamento degli importi che non sono stati oggetto di contestazione. L'utente invece ha sospeso integralmente il pagamento delle fatture, maturando insoluti per un totale di euro 383,07. Oltretutto deve evidenziarsi la tardività della contestazione sollevata dall'istante, che la fa decadere quantomeno dalle pretese relative a periodi più risalenti. Alla luce di quanto sposto in narrativa, si contestano in toto le richieste avanzate dalla CPO.ME.NA. Costruzioni Meccaniche., attesa la loro inammissibilità e infondatezza e si chiede pertanto il rigetto dell'istanza”.*

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.

La richiesta dell'istante di cui al punto i., concernente la risoluzione contrattuale in esenzione spese e la regolarizzazione della posizione amministrativa - contabile mediante il rimborso e/o lo storno di tutti gli importi fatturati allo stato insoluti a decorrere dalla fattura n. AH07595771 emessa in data 3 maggio 2017 deve ritenersi accoglibile, atteso che, a fronte di quanto lamentato dall'istante, la società Vodafone Italia S.p.A. avrebbe

dovuto smentire le deduzioni dell'utente e provare la regolare e continua fornitura dei servizi, anche alla luce dell'orientamento espresso dalle Sezioni Unite della Suprema Corte (sentenza n. 13533/01), fornendo, al riguardo, la documentazione di dettaglio dei consumi e della relativa riferibilità alle condizioni economiche applicate.

Inoltre, premesso che ai sensi dell'articolo 7, comma 1, della delibera n. 179/03/CSP, *“gli organismi di telecomunicazioni indicano nella documentazione di fatturazione: a) le modalità di pagamento, anche in via telematica, e di ricorso; b) qualsiasi altra informazione concernente il pagamento, quali pagamenti anticipati, rateali, e disattivazioni; c) il piano tariffario di base applicato per la fatturazione cui la documentazione si riferisce e le eventuali variazioni”*, va precisato che l'ambito oggettivo dello schema contrattuale può essere determinato facendo ricorso a ogni mezzo idoneo, anche consistente in atti e documenti esterni, purché collegati al contratto, come sancito dalla Suprema Corte (Cass., sent. n. 2665/1987). Di converso, la società Vodafone Italia S.p.A. non ha fornito evidenza della correttezza degli addebiti oggetto di contestazione, in spregio al principio di trasparenza nella fatturazione. In concreto, la società Vodafone Italia S.p.A. avrebbe dovuto fornire nel corso dell'istruttoria idonea documentazione attestante la regolarità del traffico telefonico generato dalle utenze di cui si controverte e la correttezza sia delle fatture emesse che delle connesse operazioni di contabilizzazione. Peraltro, detta società in allegato alla memoria ha inserito una tabella riepilogativa contabile che riporta il numero di ogni singola fattura e le relative date di emissione e scadenza, senza però alcuna riferibilità alle voci di addebito con mera annotazione del totale insoluto pari a euro 383,07.

Pertanto, attesa l'insussistenza di alcuna documentazione di dettaglio attestante la correttezza delle fatturazioni, la corrispondenza della gestione di contabilizzazione al volume di traffico effettivamente generato fino alla cessazione del 19 aprile 2018, non risulta fondata qualsivoglia pretesa creditoria vantata dalla predetta società segnatamente alle utenze telefoniche oggetto di contestazione. *Ergo*, può ritenersi accoglibile la richiesta dell'istante di storno degli importi insoluti anche in assenza dell'informativa prevista dall'articolo 3 della delibera n. 126/07/CONS.

Anche la richiesta dell'istante di cui al punto iii., deve ritenersi accoglibile, relativamente all'indennizzo per mancato riscontro ai reclami del 15 maggio 2019 e del 31 gennaio 2018, da computarsi in base al parametro previsto dall'articolo 12, comma 1, del *Regolamento sugli indennizzi*, secondo il quale *“l'operatore, se non fornisce risposta al reclamo entro i termini stabiliti dalla carta dei servizi o dalle delibere dell'Autorità, è tenuto a corrispondere al cliente un indennizzo pari ad euro 2,50 per ogni giorno di ritardo, fino ad un massimo di euro 300,00”*. Al riguardo, detta società non ha dimostrato di avere gestito la pregressa richiesta, più volte reiterata dall'istante. Di conseguenza, in considerazione dei 470 e dei 209 giorni intercorrenti rispettivamente dal 14 giugno 2017 e dal 4 marzo 2018 (scaduti i 30 giorni utili per fornire risposta in conformità a quanto disposto dalle condizioni generali di contratto) al 27 settembre 2018, data di prima interlocuzione tra le parti in modalità conference call innanzi al CORECOM Lombardia, l'istante ha diritto alla corresponsione dell'importo di euro 600,00 a titolo di indennizzo per il mancato riscontro al reclamo del 15 maggio 2017 e al reclamo del 31 gennaio 2018,

computato nella misura massima, non applicandosi nella specie la preclusione di cui al comma 2, dell'articolo 12, del *Regolamento sugli indennizzi* atteso che le contestazioni afferiscono a disservizi diversi.

Va evidenziato, inoltre, che nessuna responsabilità in ordine alla omessa portabilità è ascrivibile alla società Vodafone Italia S.p.A. in assenza di espressa richiesta ai sensi della delibera n. 35/10/CIR.

Inoltre, la richiesta dello sblocco del codice IMEI deve ritenersi superata, atteso che la società ha provveduto in data 5 luglio 2018 allo sblocco del terminale; circostanza avallata quanto documentata agli atti non confutata dall'istante medesimo.

UDITA la relazione del Commissario Mario Morcellini, 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. Brunasso, in qualità di legale rappresentante *pro tempore* della società CO.ME.NA Costruzioni Meccaniche, nei confronti della società Vodafone Italia S.p.A. per le motivazioni di cui in premessa.

2. La società Vodafone Italia S.p.A. è tenuta a provvedere alla regolarizzazione della posizione amministrativa - contabile inerente al contratto identificato con il codice cliente n. 7.2093143 mediante lo storno degli importi fatturati, allo stato insoluti, a decorrere dalla fattura n. AH07595771 emessa in data 3 maggio 2017 fino a chiusura del ciclo di fatturazione con contestuale emissione di nota di credito e ritiro di eventuali pratiche di recupero crediti.

3. La società Vodafone Italia S.p.A. è tenuta a corrispondere all'utente, mediante assegno o bonifico bancario il seguente importo maggiorato degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza entro 60 giorni dalla notifica del presente provvedimento:

i. euro 600,00 (seicento/00) a titolo di indennizzo computato nella misura massima per il mancato riscontro ai due reclami, rispettivamente del 15 maggio 2017 e del 31 gennaio 2018, secondo quanto previsto dall'articolo 12, comma 1, del *Regolamento indennizzi*.

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, 27 febbraio 2020

IL PRESIDENTE
Angelo Marcello Cardani

IL COMMISSARIO RELATORE
Mario Morcellini

Per attestazione di conformità a quanto deliberato
IL SEGRETARIO GENERALE f.f.
Nicola Sansalone