

DELIBERA N. 8/20/CIR

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
SCACCO / VODAFONE ITALIA S.P.A.
(GU14/53779/2018)**

L'AUTORITÀ

NELLA riunione della Commissione per le Infrastrutture e le Reti del 15 gennaio 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 del decreto legge 30 dicembre 2019 , n. 162, recante “*Disposizioni urgenti in materia di proroga di termini legislativi, di organizzazione delle pubbliche amministrazioni, nonché di innovazione tecnologica*”, ai sensi del quale “*All’articolo 7, comma 1, del decreto-legge 21 settembre 2019, n. 104, convertito, con modificazioni, dalla legge 18 novembre 2019, n. 132, le parole «fino a non oltre il 31 dicembre 2019» sono sostituite dalle seguenti: «fino a non oltre il 31 marzo 2020»*”.

VISTA l’istanza del sig. Scacco del 04/12/2018 acquisita con protocollo N. 0216854;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’istante

L’istante, utente *consumer*, aderiva a una proposta contrattuale presso un negozio Vodafone, che prevedeva un servizio voce e internet senza limite a un canone di euro 29,90 ogni 4 settimane e, compreso nell’offerta, un telefono cellulare e un telefono fisso presso la propria abitazione.

Al riguardo, l’istante lamenta che:

- la migrazione a Vodafone non veniva effettuata correttamente e di essere rimasto senza linea telefonica e ADSL per un mese;
- non aveva ricevuto alcuna copia del contratto, se non dopo la sua richiesta;
- non aveva mai ricevuto le fatture, malgrado la presenza di addebiti sul proprio conto corrente;
- l’ammontare di detti addebiti non corrispondeva a quanto previsto dall’offerta commerciale sottoscritta, in quanto venivano addebitati sul conto corrente 130,00 euro per telefonate da fisso; 4,00 euro ogni 4 settimane per gli apparecchi telefonici ricevuti; euro 25,00 per l’intervento tecnico ricevuto al fine di risolvere i malfunzionamenti riscontrati;
- provvedeva a contestare gli addebiti ricevuti e l’operatore rispondeva che l’importo da corrispondere era pari a 39,90 euro anziché 29,90 euro ogni 4 settimane, come concordato;
- i servizi risultavano sospesi dal 30/04/2018 al 31/05/2018.

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

- i) il rispetto di quanto pattuito in sede contrattuale, come sopra descritto;
- ii) lo storno e/o rimborso di tutti gli addebiti che eccedono il canone di 29,90 euro;

- iii) indennizzi ex delibera n. 73/11/CONS per ritardata attivazione o interruzione voce e ADSL pari a 15 euro al giorno, dal 30/04/2018 al 31/05/2018, per un totale di 465,00 euro;
- iv) spese di procedimento, quantificate in euro 250,00 o la somma ritenuta equa.

L'istante in fase di replica ha ribadito:

- di non aver mai ricevuto copia del contratto da parte della Vodafone seppur lo abbia richiesto;
- di aver ricevuto, nel maggio del 2018, una comunicazione contenente le condizioni tariffarie applicate da Vodafone;
- di aver riscontrato l'interruzione del servizio di 30 giorni tra il 30/04/2018 al 31/05/2018;
- di aver visto l'applicazione di un piano tariffario errato;
- di aver provveduto a inviare un reclamo in data 12/07/2018;
- di considerare valida la prova testimoniale ai sensi dell'art. 2722 c.c., non avendo Vodafone prodotto alcuna copia del contratto scritto.

2. La posizione dell'operatore

In via preliminare, Vodafone ha eccepito l'improcedibilità di eventuali richieste avanzate nel formulario GU14 non coincidenti con quelle promosse nell'istanza di conciliazione e, più in generale, l'inammissibilità dell'istanza in quanto formulata in modo così generico da non fornire neppure gli elementi minimi indispensabili per l'esercizio del diritto di difesa dell'operatore.

Nel merito, in riferimento alle richieste di indennizzi e rimborso avanzate dall'istante, la Società ne ha eccepito l'infondatezza ritenendole generiche e non puntualmente circoscritte.

Con riferimento al ritardo di attivazione dei servizi di rete fissa, la Società evidenzia che l'istante, oltre a non produrre contratti, non indica chiaramente i servizi attivati da Vodafone. Osserva, comunque, che nella contestazione del ritardo di attivazione non viene indicata una data di attivazione, né viene allegato alcun documento utile alla ricostruzione del quadro probatorio, e che il numero 0558316xxx risulta essere correttamente migrato in Vodafone in data 27 febbraio 2018.

Con riferimento alla difformità della fatturazione, l'operatore sostiene l'infondatezza della richiesta di storno presentata dall'istante in quanto generica, mancando, altresì, la prova del titolo sul quale si fonda la sua domanda. Con riferimento alla produzione probatoria prodotta tramite dichiarazione testimoniale, l'operatore ha sostenuto che questa non assume alcun valore, in quanto la prova per testimoni non è ammessa per documenti in forma scritta (art. 2722 c.c.). Afferma, altresì, che l'istante ha

attivato il piano Vodafone One (oltre l'opzione Fissi e Mobili Nazionali Senza Limiti), che è stato correttamente applicato. Infine, Vodafone eccepisce che non risulta agli atti alcun reclamo relativo alla fatturazione.

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 ritenersi inammissibile, siccome generica e di mero stile, l'eccezione formulata da Vodafone circa l'inammissibilità di qualsiasi richiesta dell'istante che non sia stata oggetto del preventivo obbligatorio tentativo di conciliazione; in quanto tale, detta eccezione risulta meramente dilatoria dei tempi di conclusione del procedimento e non merita alcun accertamento d'ufficio.

Passando al merito della presente controversia, occorre anzitutto evidenziare che, benché dal corredo istruttorio non emerga alcun documento di natura contrattuale atto a regolare il rapporto fra le parti, l'esistenza del medesimo rappresenta un fatto incontestato da parte istante e dall'operatore. Pertanto, non avendo la Vodafone contestato nella sua memoria l'esistenza del rapporto contrattuale, ma avendo, anzi, espressamente affermato che l'istante ha attivato il piano Vodafone One (oltre l'opzione Fissi e Mobili Nazionali Senza Limiti) e di aver completato la procedura migrazione del numero dell'utente in data 27 febbraio 2018, ne consegue che l'esistenza del rapporto contrattuale intercorrente tra Vodafone Italia S.p.a. e l'istante va considerato come fatto non contestato.

Passando alle specifiche doglianze avanzate dalla parte istante, si rileva che oggetto della definizione della presente controversia è la modalità di adempimento delle prestazioni assunte dall'operatore nell'ottica del principio di correttezza e buona fede tra le parti.

Le richieste *sub i)* e *sub ii)* sul mancato rispetto di quanto pattuito in sede contrattuale, e il conseguente lo storno e/o rimborso di tutti gli addebiti che eccedono il canone di 29,90 euro, possono essere accolte per i motivi di seguito elencati.

In primo luogo, si rileva che l'utente ha più volte richiesto all'operatore l'esibizione e il deposito del documento contrattuale e dunque la mancata allegazione di tale documentazione non può che essere addebitata alla negligenza dell'operatore. Ancora in fase di istanza di definizione della controversia il sig. Scacco reitera la richiesta, che tuttavia è rimasta inevasa. La condotta assunta dall'operatore, dunque, appare *ictu oculi* contraria ai principi di correttezza e buona fede che debbono ispirare i rapporti fra le parti. L'orientamento dell'Autorità sugli oneri informativi gravanti sull'operatore è consolidato. Invero, ai sensi dell'allegato A alla delibera n. 179/03/CSP del 24 luglio 2003, articolo 4, nonché della *ratio* ispiratrice le disposizioni del *Codice delle Comunicazioni elettroniche* e il *Codice delle Consumo*, l'operatore è tenuto a rendere un'informazione chiara, tempestiva e trasparente in ordine al rapporto contrattuale in essere con il proprio cliente, con particolare riguardo alle diverse circostanze di acquisizione del consenso (presso negozio dell'operatore) e alle eventuali modifiche applicate alle condizioni economiche e tecniche del contratto. Pertanto, «(...) *ove risulti*

che l'operatore non si sia adoperato per garantire all'utente la effettiva conoscenza o conoscibilità delle condizioni di offerta dei servizi al momento della stipula contrattuale, nonché, in costanza di rapporto, dei dati di traffico come sopra specificati, le somme addebitate a titolo di corrispettivo per la fornitura dei predetti servizi devono essere interamente stornate ovvero, qualora siano state già corrisposte dall'utente, rimborsate. In simili circostanze, infatti, considerata anche la diligenza qualificata da esso attesa in virtù di quanto sopra evidenziato, deve concludersi per la mancata osservanza da parte di questi del principio basilare della buona fede nella esecuzione del contratto» (cfr. delibera n. 29/12/CIR). Pertanto, le somme eccedenti addebitate a titolo di corrispettivo per la fornitura dei servizi devono essere interamente stornate ovvero, qualora siano state già corrisposte dall'utente, rimborsate

In merito alle richieste *sub iii)*, nessun reclamo emerge dal corredo istruttorio in atti. Invero, come risulta dalle schermate allegate dall'operatore, la procedura di migrazione del numero dell'istante 0558316xxx verso Vodafone risulta essere stata eseguita correttamente in data 27 febbraio 2018. In proposito si osserva che, stante la mancata allegazione di copia del contratto, se si volesse comunque considerare la data di stipula dello stesso "*nei primi mesi del 2018*", come risulta dalla dichiarazione di parte istante, la procedura di migrazione espletata il 27 febbraio 2018 risulta comunque conclusa nel rispetto del termine di 60 giorni riportato nella carta dei servizi Vodafone.

La richiesta, contenuta sempre al punto *sub iii)*, di indennizzo per interruzione del servizio, dal 30/04/2018 al 31/05/2018, può essere invece accolta, atteso che la stessa è stata oggetto di reclamo a mezzo PEC del 12 luglio 2018, presentato dall'utente per il tramite di un'Associazione di consumatori, e che, di contro, l'operatore non ha fornito prova della regolare erogazione del servizio. Pertanto, l'operatore sarà tenuto a corrispondere in favore dell'istante l'indennizzo stabilito dall'articolo 6, comma 1, del *Regolamento sugli indennizzi*, nella misura di euro 6,00 per ciascun servizio moltiplicati per i 31 giorni di interruzione, per un totale di euro 372,00.

Infine, la richiesta *sub iv)* non può essere accolta, stante la gratuità della procedura e la mancata allegazione agli atti della prova di eventuali spese sostenute.

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 presentata dal sig. Scacco.
2. La società Vodafone Italia S.P.A. è tenuta, entro 60 giorni dalla notifica del presente provvedimento, a provvedere alla regolarizzazione della posizione contrattuale e amministrativa dell'istante, procedendo alla trasmissione di copia della documentazione

contrattuale recante l'adesione dell'utente e allo storno e/o rimborso mediante assegno o bonifico bancario di tutti gli addebiti che eccedono il canone contrattuale di 29,90 euro, presenti nelle fatture emesse e in quelle che di futura emissione fino alla completa regolarizzazione contrattuale.

3. La predetta Società è tenuta, inoltre, a corrispondere in favore dell'istante, nel medesimo termine di giorni 60 e con le modalità indicate in istanza, la somma di euro 372,00 (trecentosettantadue/00) a titolo di indennizzo, computato come descritto in motivazione.

4. La società Vodafone Italia S.p.A. è tenuta 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, 15 gennaio 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