

DELIBERA N. 93/19/CIR

Definizione della Controversia Farmacia Iadaresta /Vodafone Italia S.p.A. (GU14/1004/18)

L'AUTORITÀ

NELLA riunione della Commissione per le infrastrutture e le reti del 3 luglio 2019;

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. 95/19/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*” (di seguito “*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*”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 296/18/CONS;

VISTA la delibera n. 347/18/CONS, del 18 luglio 2018, recante “*Modifica del Regolamento in materia di indennizzi applicabili alla definizione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche di cui all’Allegato A alla delibera n. 73/11/CONS*”, e in particolare l’articolo 2, comma 2;

VISTA l’istanza di Farmacia Iadaresta, del 15 giugno 2018;

CONSIDERATO che, nel caso di specie, trova applicazione *ratione temporis* il *Regolamento sugli indennizzi* vigente al momento della presentazione dell’istanza, e dunque nella versione precedente alle modifiche introdotte con la delibera n. 347/18/CONS;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’istante

La Società istante, titolare di un contratto di tipo *business* con Vodafone identificato dal codice cliente 7.2068963, ha contestato la mancata attivazione della Fibra e l’assenza di informazioni nella fase di sottoscrizione e gestione del contratto, nonché la mancata risposta al reclamo.

Nella descrizione dei fatti allegata all’istanza di definizione e in udienza di discussione la Società istante ha dichiarato e precisato quanto segue:

a) nel mese di gennaio 2017 sottoscriveva un contratto “in bianco” con Vodafone al fine di importare le utenze dal vecchio gestore, con l’attivazione della Fibra e di una SIM mobile aggiuntiva; al momento della consegna delle apparecchiature, il tecnico della Società riscontrava problemi tecnici per l’attivazione della Fibra;

b) in data 18 ottobre 2017 effettua un reclamo all’operatore, rimasto senza riscontro.

In base a tali premesse, la parte istante ha richiesto:

i. indennizzo per ritardo nell’attivazione/migrazione del servizio voce e dati relativo a due utenze fisse, dal 22 gennaio 2017 al 18 luglio 2017;

ii. indennizzo per mancata gestione del reclamo del 18 ottobre 2017;

iii. indennizzo per attivazione di servizi non richiesti in relazione all’utenza mobile;

iv. storno delle fatture con ritiro della pratica di recupero del credito;

v. spese di attivazione della procedura.

2. La posizione dell'operatore

In via preliminare, Vodafone ha eccepito l'improcedibilità di eventuali richieste avanzate nel formulario GU14 non coincidenti con quelle formulate nell'istanza di conciliazione. In particolare, tale eccezione è stata sollevata in relazione alla richiesta di indennizzo per attivazione di servizi non richiesti relativi alla SIM mobile nuova rispetto all'oggetto del tentativo di conciliazione.

Nel merito, Vodafone ha contestato la genericità delle doglianze rappresentate da parte istante precisando che l'utente aveva sottoscritto, in data 25 gennaio 2017, l'attivazione dell'offerta convergente *E-Box Office* per la rete fissa che comprendeva l'importazione di due numerazioni fisse, una SIM mobile 3511909xxx e l'acquisto di un terminale Vodafone *Tab Prime* 2016.

In relazione alla mancata attivazione della Fibra, la Società ha dichiarato che la stessa non è andata a buon fine a causa di problemi tecnici accertati presso la sede dell'istante e dovuti all'impossibilità per l'utente di posare un cablaggio parallelo a quello già esistente.

Proposta una soluzione alternativa, in data 9 marzo 2017, l'istante tuttavia rinunciava alla suddetta attivazione.

La SIM mobile veniva, invece, regolarmente importata e poi disattivata per MNO *out* in data 26 aprile 2017. Infine, la parte istante, in data 10 maggio 2017, confermava la cessazione del contratto anche per la SIM mobile.

Vodafone ha altresì sottolineato che l'istante non ha effettuato alcun reclamo in relazione all'attivazione della rete fissa se non tardivamente, cioè solo in data 18 ottobre 2017.

Per quanto riguarda le contestazioni mosse dall'istante in tema di fatturazione errata, la Società ha dichiarato che la stessa è conforme a quanto pattuito e che, in ogni caso, non ha ricevuto alcun reclamo da parte del cliente su eventuali problematiche riscontrate evidenziando piuttosto la sospensione integrale dei pagamenti da parte dell'utente, il quale ha così maturato un insoluto pari a euro 562,74.

Vodafone ha contestato, inoltre, la fondatezza (oltre all'ammissibilità) della richiesta di indennizzo per attivazione di servizio non richiesto con riguardo alla SIM mobile 3511909xxx, allegando agli atti il relativo contratto e il modulo di MNP regolarmente sottoscritto dalla parte istante.

3. Motivazione della decisione

In via preliminare, l'eccezione sollevata da Vodafone di inammissibilità dell'istanza di definizione in quanto non conforme a quella formulata in sede di conciliazione non può essere accolta in quanto infondata. In particolare, si precisa che se è vero che la domanda di indennizzo per attivazione di servizi non richiesti non era stata esplicitata dall'utente nel formulario UG è pur vero che, nello stesso, la problematica risulta comunque indicata tra quelle che formano l'oggetto della controversia. Pertanto, la richiesta in parola non

può considerarsi sostanzialmente innovativa rispetto alla materia del contendere e la relativa eccezione di inammissibilità non può trovare accoglimento.

Nel merito, all'esito dell'istruttoria svolta e dell'udienza di discussione, l'istanza non può trovare accoglimento come di seguito precisato.

In primo luogo, si ritiene opportuno soffermarsi sulla documentazione contrattuale acquisita agli atti che, nello specifico, è stata depositata dall'operatore e in parte contestata dall'utente già nel formulario GU14; l'utente, a sua volta, allega all'istanza copia di un contratto privo di contenuti informativi relativi all'offerta e alle condizioni opzionate, seppur da lui sottoscritto; posto che le doglianze dell'utente circa la conclusione di un contratto "*in bianco*" appaiono sostanzialmente volte a mettere in discussione la validità del contratto stesso, si precisa che il disconoscimento cd. di autenticità esula dall'ambito di competenza dell'Autorità ai sensi dell'articolo 2 del *Regolamento* e che, in relazione a esso, è necessario fare riferimento alla disciplina di cui agli articoli 214 e 215 del codice di procedura civile e al rinvio all'autorità giudiziaria ordinaria (Cass. Sez. V, 22 gennaio 2004 n. 935). Ciò chiarito, la documentazione contrattuale prodotta da Vodafone recante la sottoscrizione dell'istante, in assenza di un disconoscimento formale effettuato secondo il codice di rito, è da ritenersi valida ai fini della presente decisione atteso che la medesima documentazione è di per sé sufficiente a comprovare la volontà dell'utente di attivare i contratti e i servizi.

Passando alle singole richieste di indennizzo, quella di cui al punto i. non può essere accolta per i motivi di seguito precisati.

L'utente, nelle sue dichiarazioni, circoscrive il ritardo nella attivazione/migrazione dei servizi (con particolare riferimento alle due utenze fisse e al servizio dati) al periodo che va dal 22 gennaio 2017, momento in cui sostiene di aver sottoscritto il contratto con Vodafone, al 18 luglio 2017, quale data genericamente indicata e in cui, si può presumere, lo stesso sarebbe stato nuovamente servito da un altro gestore.

Se, da un lato, la documentazione contabile depositata dalla Società conferma un'attivazione parziale dei servizi, imputando all'utente i soli costi associati alla SIM n. 3511909xxx fino alla gestione della richiesta di recesso che Vodafone ha dichiarato di aver ricevuto nel marzo 2017, che trova riscontro nella fattura n. AH10828674 del 21 giugno 2017 con i relativi addebiti (per rate di terminali e per applicazione dell'articolo 6.5 delle Condizioni generali di contratto sottoscritte dall'utente), dall'altro lato, non può non essere presa in considerazione la dichiarazione resa dall'istante nel formulario GU14 circa la propria consapevolezza della presenza di problemi tecnici per l'attivazione della fibra, atteso che l'utente stesso precisa di esserne venuto a conoscenza direttamente dal tecnico Vodafone recatosi in sede.

Sul punto occorre osservare che, per quanto Vodafone non abbia fornito al cliente risposta scritta per spiegare le riscontrate difficoltà nell'attivazione della fibra, ma abbia gestito l'informativa solo attraverso dettagliati contatti telefonici di cui alle note di gestione agli atti, è alquanto evidente che l'utente non ha comunque mostrato interesse alcuno verso il servizio in parola in ragione del lasso di tempo trascorso tra il momento in cui l'impedimento tecnico è emerso e l'istante ne è stato informato (inizio marzo 2017)

e la proposizione del reclamo/istanza di conciliazione (metà ottobre 2017); alla luce di ciò, non si ravvisano le condizioni per riconoscere un indennizzo ai sensi del *Regolamento sugli indennizzi*.

Quanto alla richiesta *sub ii.*, la stessa non può trovare accoglimento atteso che la presentazione del reclamo da parte dell'utente è avvenuta contestualmente al deposito dell'istanza di conciliazione (cioè in data 18 ottobre 2017) e che i contenuti del reclamo e dell'istanza risultano perfettamente sovrascrivibili; nel caso in esame, quindi, si ritiene che l'utente abbia di fatto rinunciato alla gestione del reclamo - con la funzione precisa di segnalare un problema all'operatore al fine di ottenerne la soluzione - secondo le modalità e i tempi previsti nella Carta dei servizi, opzionando la procedura amministrativa di risoluzione della controversia essenzialmente orientata, oltre che ad avere un'interlocuzione e un contraddittorio con il gestore, al riconoscimento di un ristoro per i disservizi occorsi.

In relazione alla richiesta di cui al punto *iii.*, "*indennizzo per attivazione di servizi non richiesti in relazione all'utenza mobile*", si precisa che l'attivazione della SIM è espressamente contemplata nella proposta di abbonamento sottoscritta dall'utente e, pertanto, proprio alla luce degli atti del procedimento e delle stesse dichiarazioni dell'istante di cui al formulario GU14 (che riconduce al contratto sottoscritto anche "*un'utenza mobile aggiuntiva*"), non si configura la fattispecie indennizzabile di attivazione di un servizio non richiesto; la relativa domanda di indennizzo, pertanto, non può essere accolta.

L'assenza di reclami e segnalazioni appare altresì dirimente in relazione alla richiesta di storno delle fatture *sub iv.* atteso che la parte istante si è limitata a maturare una posizione di morosità nei confronti del gestore, lasciando inevasa già la prima fattura emessa dalla Società in seguito alla sottoscrizione del contratto (fattura n. AH03599465 del 2 marzo 2017), che riporta il canone dell'offerta *e.box* attiva a partire dal giorno 11 febbraio 2017. Inoltre, la stessa richiesta è formulata in modo generico e risulta riferita anche ad addebiti relativi a rate di terminali in possesso dell'utente che, anche in caso di recesso, corrispondono a oneri comunque dovuti a fronte dell'acquisto del bene. Inoltre, tenuto conto della posizione dell'istante e del fatto che le dichiarazioni rese dall'operatore trovano riscontro nella documentazione allegata in supporto delle stesse, non si evince la presenza di addebiti illegittimi ovvero imputati al cliente per un servizio non richiesto o in assenza di un servizio.

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 non accoglie l'istanza di Farmacia Iadaresta nei confronti della società Vodafone S.p.A. per le motivazioni di cui in premessa.

2. 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, 3 luglio 2019

IL PRESIDENTE
Angelo Marcello Cardani

IL COMMISSARIO RELATORE
Mario Morcellini

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