



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

DELIBERA n. 94/17/CONS

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
DITTA VARONE / VODAFONE ITALIA S.P.A.
(GU14 n. 271/2016)**

L'AUTORITÀ

NELLA riunione del Consiglio del 27 febbraio 2017;

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. 88/16/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*;

VISTA l’istanza della Ditta Varone, del 12 febbraio 2016;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’istante

La ditta istante, intestataria dell’utenza n. 3285790xxx di tipo *business*, ha lamentato nei confronti di Vodafone Italia S.p.A. la mancata attivazione del servizio di



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

telefonia fissa e ADSL, la mancata fornitura di uno *smathphone Iphone 5S* e di un *tablet Apple* e l'illegittimità delle fatture emesse dall'operatore in relazione a detti servizi mai attivati.

Più precisamente, nell'istanza introduttiva del procedimento, l'istante ha allegato le seguenti circostanze di fatto:

a) in data 24 marzo 2014, l'istante veniva contattato da un agente di Vodafone al fine di aderire ad un'offerta comprensiva del servizio di telefonia fissa e ADSL, del servizio di telefonia mobile e della fornitura di uno *smathphone Iphone 5S* e di un *tablet Apple*;

b) dopo diversi giorni, in ragione della mancata attivazione dei servizi suindicati, l'istante contattava l'operatore al fine di sollecitare la definizione della pratica; poiché Vodafone comunicava che le condizioni contrattuali concordate con l'agente sarebbero cambiate, l'istante comunicava la volontà di non procedere con la portabilità della numerazione. Nonostante ciò, veniva comunque effettuata la portabilità della numerazione oggetto di controversia;

c) l'istante riceveva quattro fatture, ritenute ingiustificate siccome riferite a un servizio mai attivato;

d) il servizio ADSL sull'utenza in oggetto risultava ancora non funzionante.

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

- i. la liquidazione di un indennizzo ai sensi del *Regolamento indennizzi*;
- ii. il risarcimento dei danni;
- iii. lo storno delle fatture;
- iv. il rimborso delle spese legali e di procedura.

In sede di udienza di discussione della controversia, l'istante chiedeva l'esibizione da parte di Vodafone del contratto sottoscritto *inter partes*, evidenziando che la stessa risultava essere già motivo di reclamo formulato in data 14 dicembre 2014; precisava che l'operatore risulta essere obbligato a fornire la prova della corrispondenza tra quanto fornito all'utente e quanto stipulato nel contratto.

L'utente non accettava la proposta conciliativa formulata da Vodafone e chiedeva che la controversia venisse definita dall'Autorità, in ragione della mancata accettazione della sua controproposta conciliativa da parte di Vodafone.

2. La posizione dell'operatore

La Società Vodafone Italia S.p.A., con memoria difensiva, in via preliminare eccepiva l'inammissibilità e l'improcedibilità di eventuali richieste avanzate nel



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

formulario GU14 che non siano coincidenti con quelle formulate nell'istanza di conciliazione.

Nel merito, l'operatore eccepiva la genericità delle contestazioni sollevate dall'istante, siccome non avvalorate da una chiara ricostruzione dei fatti né da una valida evidenza documentale. La Società rilevava che l'istante ha omesso il pagamento delle fatture maturando un insoluto ormai passato a perdita, nonché che la richiesta di indennizzo non può essere accolta *“anche perché non è dato capire a che titolo venga richiesta e a quale fattispecie di cui alla Delibera n. 73/11/CONS, All. A. si riferisca”*. Vodafone, inoltre, eccepiva che il numero oggetto dell'istanza è un'utenza mobile, regolarmente attivata, e che nessuna segnalazione in merito a malfunzionamenti è stata effettuata dall'istante o, quantomeno, risulta allegata e comunque presente nei sistemi Vodafone.

La Società rilevava che *“dalle fatture risulta effettuato regolare traffico sulle utenze oggetto del contenzioso fino alla disattivazione, avvenuta su richiesta dell'Istante del 7 ottobre 2014. Va rilevata, nondimeno, l'estrema genericità della contestazione che non presenta una precisa indicazione del periodo in cui l'Istante sostiene essere stato disservito”*. Vodafone concludeva chiedendo il rigetto dell'istanza.

In sede di udienza di discussione della controversia, la Società contestava le richieste istruttorie dell'istante ritenendo che siano idonee a determinare un'inammissibile inversione dell'onere della prova e, comunque, ritenendole tardive. L'operatore contestava il riferimento dell'istante al reclamo del 14 dicembre 2014 in quanto non allegato agli atti.

In via puramente conciliativa, tuttavia, Vodafone formulava proposta conciliativa, non accettata dall'istante.

3. Motivazione della decisione

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante non possono essere accolte come di seguito precisato.

In via preliminare, deve rilevarsi che l'istanza di definizione è generica, ancor prima che in relazione alla ricostruzione dei fatti ivi riportata, addirittura nella individuazione delle utenze che parte istante assume essere oggetto di controversia. Più precisamente, il formulario GU14 indica nel campo relativo all'utenza oggetto della controversia solo l'utenza mobile n. 3285790xxx; la narrazione dei fatti fa riferimento anche a servizi (di telefonia fissa e ADSL) certamente inerenti un'utenza fissa, della quale però non consente alcuna individuazione.

È solo dalle difese di Vodafone, infatti, che è possibile evincere che l'istante era intestatario, oltre che della suindicata utenza mobile, altresì dell'utenza fissa n. 08231970xxx e che, in relazione ad entrambe, con nota del 7 ottobre 2014, ha comunicato la volontà di recedere.

Le schermate depositate in atti dall'operatore dimostrano che l'utenza mobile n. 3285790xxx, con richiesta del 7 ottobre 2014, è stata oggetto di portabilità verso i sistemi



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

dell'operatore Wind Telecomunicazioni S.p.A., e che l'utenza fissa n. 08231970xxx è stata cessata.

Le doglianze dell'istante in relazione alla pretesa mancata attivazione dei servizi, alla pretesa mancata fornitura di prodotti e alla illegittimità delle fatture emesse dall'operatore risultano destituite di fondamento per genericità di allegazione e, in ogni caso, per carenza di qualsivoglia riscontro probatorio in ordine all'effettivo verificarsi dei fatti posti a fondamento delle stesse, solo a considerare la mancanza in atti di segnalazioni e/o reclami da parte dell'istante nei confronti dell'operatore, oltre che di documentazione inerente al rapporto contrattuale.

In ragione del rigetto delle richieste della parte istante, per quanto concerne le spese di procedura, appare equo disporre la compensazione delle stesse tra le parti.

CONSIDERATO che, ai sensi dell'articolo 34, comma 2-bis, del *Regolamento concernente l'organizzazione e il funzionamento dell'Autorità*, le competenze assegnate alla Commissione per le infrastrutture e le reti sono temporaneamente esercitate dal Consiglio;

UDITA la relazione del Commissario Antonio Nicita, relatore ai sensi dell'articolo 31 del *Regolamento concernente l'organizzazione e il funzionamento dell'Autorità*;

DELIBERA

Articolo 1

1. L'Autorità rigetta l'istanza della Ditta Varone nei confronti della società Vodafone Italia S.p.A. per le motivazioni di cui in premessa.

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 2017

IL PRESIDENTE

Angelo Marcello Cardani

IL COMMISSARIO RELATORE

Antonio Nicita

Per attestazione di conformità a quanto deliberato

IL SEGRETARIO GENERALE

Riccardo Capecchi