

DELIBERA N. 94/19/CIR

Definizione della controversia Ranieri/Vodafone italia S.p.A. (GU14/1259/18)

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;

Direzione tutela dei consumatori

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 del signor Ranieri, del 20 luglio 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

L’utente, titolare di un contratto con Vodafone identificato dal codice cliente 1.38748xxx, ha contestato il mancato ripristino dei servizi, voce e ADSL, pur in presenza di una decisione dell’Autorità che ha riconosciuto in suo favore l’indennizzo per la cessazione dei servizi in questione. L’istante ha altresì lamentato la perdita della numerazione.

Nella descrizione dei fatti allegata all’istanza di definizione, nelle controdeduzioni e in udienza di discussione l’utente ha dichiarato quanto segue:

a) in data 8 gennaio 2014 sottoscriveva la proposta “Vodafone ADSL e Telefono Completo”, registrando sin da subito disservizi e malfunzionamenti e tentando più volte di effettuare passaggi ad altri operatori ostacolati dal contegno tenuto dal gestore convenuto;

b) in data 5 aprile 2015 il gestore interrompeva arbitrariamente la linea e, pertanto, nel mese di maggio 2016 l’utente si vedeva costretto ad adire l’Autorità;

c) in data 19 luglio 2017, l’Autorità adottava la delibera n. 87/17/CIR con la quale riconosceva l’indennizzo per cessazione dei servizi per il periodo dal 10 febbraio 2016 al 13 luglio 2016; il gestore tuttavia non provvedeva a ripristinare alcun servizio. A tal riguardo, posto che l’Autorità non si era pronunciata circa la risoluzione contrattuale, l’istante riteneva ancora pienamente valido ed efficace tra le parti il contratto oggetto delle due controversie;

Direzione tutela dei consumatori

d) in data 30 novembre 2017 presentava formulario GU5 per ottenere dal gestore il ripristino dei servizi e il recupero della numerazione.

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

i. la corresponsione di un indennizzo di euro 7,50 per ciascun giorno di cessazione/interruzione del servizio voce e ADSL dal 13 luglio 2016 alla data di definizione della controversia;

ii. il riconoscimento di un indennizzo di euro 100,00 per ciascun anno di utilizzo della numerazione, qualora ne venisse accertata la perdita.

2. La posizione dell'operatore

In via preliminare, Vodafone ha eccepito l'inammissibilità e improcedibilità di eventuali richieste avanzate nel formulario GU14 non coincidenti con quelle formulate nell'istanza di conciliazione.

Inoltre, l'operato ha evidenziato l'inammissibilità della domanda atteso che i fatti alla base della stessa sono già stati trattati nella controversia GU14/1322/2016, definita con delibera n. 87/17/CIR. In particolare, la Società ha contestato la richiesta di indennizzo quanto meno per il periodo di tempo compreso tra il 14 luglio 2016 e il 19 luglio 2017 (data di adozione della delibera), atteso che nell'istanza di avvio della precedente procedura l'istante aveva già chiesto la corresponsione di indennizzi fino alla data di definizione della controversia.

Vodafone ha altresì ribadito che la presente istanza è contraria al principio del *ne bis in idem*, pretendendo invece di eluderlo avanzando nuove richieste che si sarebbero potute far valere già nel primo giudizio.

Nel merito, la Società ha sottolineato che già nella prima istanza l'utente avanzava una richiesta di indennizzo per cessazione dei servizi voce e ADSL sul numero 0818283048, dovuta alla disattivazione dello stesso, avvenuta nel mese di febbraio 2016, stante la morosità del cliente. Dopo aver riassunto la posizione già documentata nell'ambito del precedente procedimento, Vodafone ha sottolineato che, nella propria delibera, l'Autorità ha riconosciuto alla parte, oltre allo storno delle fatture e all'indennizzo per il malfunzionamento della linea, anche un ristoro per la cessazione della linea, individuando quale *dies ad quem* il 13 luglio 2016 quale data in cui Vodafone depositava le memorie difensive allegando le relative schermate, momento in cui è stata provata l'informativa sullo stato della numerazione.

Infine, il gestore ha sottolineato che nella precedente pronuncia nulla è stato né richiesto né disposto sulla riattivazione della linea, richiamando poi lo stesso comportamento della parte che, a seguito del reclamo del giugno 2015, non ha più effettuato alcuna segnalazione in relazione alla cessazione del numero né ha mai richiesto

Direzione tutela dei consumatori

la riassegnazione dello stesso ovvero stipulato nuovo contratto con Vodafone per riattivare i servizi. Anzi, nei sistemi è presente una richiesta di recesso di maggio 2015, effettuata dall'utente sull'area personale del sito vodafone.it.

L'operatore ha segnalato l'importanza di due elementi, qui assenti, quali l'interesse della parte alla fruizione dei servizi con Vodafone unitamente all'effettiva mancata fruizione dei servizi voce e dati. Inoltre, ha contestato recisamente la richiesta di indennizzo per perdita del numero, tenuto conto della mancanza di prove circa la sua storicità e anche del comportamento non proattivo verso il suo recupero.

3. Motivazione della decisione

In via preliminare, l'eccezione sollevata da Vodafone di inammissibilità dell'istanza di definizione in quanto non conforme a quella relativa al tentativo di conciliazione non può essere accolta in quanto infondata; la parte che eccepisce l'inammissibilità delle richieste avverse ha, infatti, l'onere di indicare le richieste contestate affinché eventuali profili di inammissibilità o improcedibilità possano essere oggetto di valutazione da parte dell'Autorità; al contrario, dette eccezioni risultano meramente dilatorie dei tempi di conclusione del procedimento e non meritano accertamento d'ufficio.

Sempre in via preliminare si rigetta altresì l'eccezione sollevata dalla Società secondo cui l'istanza violerebbe il principio del *ne bis in idem* in quanto – a prescindere dal *nomen juris* utilizzato dalla parte istante per la descrizione dei fatti controversi - la presente procedura non ha a oggetto la problematica già affrontata (cioè la cessazione dell'utenza) quanto la mancata riattivazione della stessa nel periodo di tempo successivo a quello precedentemente individuato e già ristorato dall'Autorità. D'altra parte, la materia del contendere risulta innovata dalla richiesta di indennizzo per la perdita della numerazione.

Passando al merito della controversia, all'esito dell'istruttoria svolta e dell'udienza di discussione, si ritiene che l'istanza non possa essere accolta per i motivi di seguito precisati.

In primo luogo, se è vero che la cessazione dell'utenza avvenuta in data 10 febbraio 2016, riscontrata nelle schermate acquisite agli atti e già individuata dall'Autorità quale *dies a quo* per il calcolo dell'indennizzo nella pronuncia del 2017, rappresenta un disservizio che in quella definizione ha già trovato ristoro, è altrettanto vero che non risulta fondata l'aspettativa ora rappresentata dall'istante circa la piena validità del contratto con Vodafone in seguito alla cessazione di cui sopra.

Infatti, la cessazione amministrativa dell'utenza presuppone la risoluzione del contratto, che non può pertanto considerarsi pienamente valido ed efficace come se tale cessazione non fosse mai intervenuta; d'altra parte, in tutti i contratti con prestazioni corrispettive, allorquando una delle parti contraenti non adempie le sue obbligazioni, l'altro può chiedere l'adempimento oppure la risoluzione del contratto, salvo in ogni caso il risarcimento del danno (ex art. 1453 cod. civ.). Nel caso in esame, la Società ha cessato

Direzione tutela dei consumatori

l'utenza per morosità del cliente e quest'ultimo, attraverso la procedura di risoluzione amministrativa, ha ricevuto ristoro per le condizioni e le modalità con cui è stato risolto il contratto, stante l'assenza di fruizione dei servizi che ne era scaturita. Posto che la cessazione amministrativa dell'utenza concretamente esprime la volontà risolutiva dell'operatore rispetto al rapporto contrattuale in essere, trattandosi di una fattispecie di iniziativa ben diversa dalla sospensione amministrativa dell'utenza, è evidente come venga poi a mancare un elemento fondamentale del contratto che è, appunto, la volontà.

D'altra parte, non è chiara quale fosse la volontà dell'utente rispetto alla prosecuzione del rapporto con Vodafone atteso che, pur essendo venuto a conoscenza del problema sulla numerazione nel corso della precedente procedura, soltanto in data 30 novembre 2017 presentava modulo GU5 per la riattivazione della linea cessata. Considerato quanto dichiarato da Vodafone in risposta alla suddetta richiesta di adozione di un provvedimento temporaneo, cioè che la linea risultava cessata e tecnicamente non riattivabile e che la numerazione, nativa dell'operatore *donor*, non era più nella disponibilità di Vodafone, tenuto altresì conto del lungo lasso di tempo intercorso fino all'avvio della procedura di conciliazione (il 23 marzo 2018), si rileva l'assenza di interesse da parte dell'istante al recupero della numerazione in questione. Tale elemento, unitamente a un comportamento proattivo della parte istante, è di fondamentale importanza per provare l'effettivo disagio che il *Regolamento* è teso a ristorare e poter così riconoscere il relativo indennizzo. Le considerazioni sopra esposte in merito alla tempistica delle contestazioni sono inoltre supportate dalle stesse dichiarazioni dell'istante il quale, nel contro dedurre, sottolinea le responsabilità di Vodafone "*cessandone arbitrariamente la numerazione (febbraio 2016), cessazione scoperta, ad ogni modo, dal consumatore soltanto nell'ambito del surriportato procedimento GUI4/1322/2016*"; in relazione a tanto, la tardività delle contestazioni appare ancor più finalizzata a dilatare i tempi della procedura e, conseguentemente, la base temporale di calcolo dei potenziali indennizzi riconoscibili. Tutto ciò stante, le richieste di indennizzo di cui ai punti i. e ii. non possono trovare accoglimento.

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 Ranieri nei confronti della società Vodafone S.p.A. per le motivazioni di cui in premessa.

Direzione tutela dei consumatori

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