

Oggetto: **DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA: Associazione di volontariato**
████ /Vodafone Italia █████ (già Vodafone Omnitel █████)

Presenti:

SANDRO VANNINI	<i>Presidente</i>
GIANCARLO MAGNI	<i>Vice Presidente</i>
RENATO BURIGANA	<i>Componente</i>
LETIZIA SALVESTRINI	<i>Componente</i>
MAURIZIO ZINGONI	<i>Componente</i>

Assenti:

Presiede: **Sandro Vannini**

Segretario: **Cinzia Dolci** *Dirigente della struttura di assistenza al Comitato incaricato della redazione del presente atto*

Allegati N. 0

II COMITATO REGIONALE per le COMUNICAZIONI

VISTI:

- la legge 14 novembre 1995, n. 481, "Norme per la concorrenza e la regolazione dei servizi di pubblica utilità. Istituzione delle Autorità di regolazione dei servizi di pubblica utilità";
- la legge 31 luglio 1997, n. 249 "Istituzione dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e norme sui sistemi delle telecomunicazioni e radiotelevisivo", in particolare l'art. 1, comma 6, lettera a), n. 14 e comma 13;
- il decreto legislativo 1° agosto 2003, n. 259 recante il "Codice delle comunicazioni elettroniche";
- la Delibera Agcom n. 179/03/CSP "Approvazione della direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni ai sensi dell'articolo 1, comma 6, lettera b), numero 2, della legge 31 luglio 1997, n. 249" e successive modifiche e integrazioni;
- la Delibera Agcom n. 173/07/CONS, All. A "Regolamento in materia di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti" e successive modifiche ed integrazioni;
- la Delibera Agcom n. 73/11/CONS All. A "Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti ed operatori";
- la Delibera Agcom n. 276/13/CONS "Approvazione delle Linee Guida relative all'attribuzione delle deleghe ai CoReCom in materia di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche";
- la legge regionale Toscana 25 giugno 2002, n. 22 "Norme e interventi in materia di informazione e comunicazione. Disciplina del Comitato regionale per le comunicazioni", in particolare l'art. 30, e il "Regolamento Interno di organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni" (ex art. 8 legge regionale Toscana 1 febbraio 2000, n. 10);
- l'"Accordo quadro tra l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome, sottoscritto in data 4 dicembre 2008;
- la "Convenzione per l'esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni", sottoscritta tra l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e il Comitato regionale per le comunicazioni della Toscana in data 16 dicembre 2009, e in particolare l'art. 4, comma 1, lett. e);
- l'istanza n. 432 del 6 novembre 2014 con cui l'Associazione di volontariato ■■■ chiedeva l'intervento del Comitato Regionale per le Comunicazioni (di seguito, per brevità, CoReCom) per la definizione della controversia in essere con la società Vodafone Omnitel ■■■ (ora Vodafone Italia ■■■, di seguito, per brevità, Vodafone) ai sensi dell'art. 14 del Regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti, approvato con Delibera n. 173/07/CONS, Allegato A;
- la nota dell'11 novembre 2014 con cui questo Ufficio ha comunicato alle parti, ai sensi dell'articolo 15 del summenzionato Regolamento, l'avvio di un procedimento finalizzato alla definizione della deferita

controversia e la successiva comunicazione del 5 febbraio 2015 con cui ha invitato le parti stesse a presentarsi all'udienza per la discussione della controversia in data 10 marzo 2015;

UDITE entrambe le parti nella suindicata udienza;

ESAMINATO pertanto il relativo verbale di udienza, con il quale ci si riservava di svolgere le opportune valutazioni al fine di definire la *res controversa*;

ESAMINATI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. Oggetto della controversia e risultanze istruttorie.

La parte istante, intestataria di un contratto di telefonia fissa e mobile di tipologia *business* con l'operatore Vodafone, lamenta la sospensione senza preavviso dell'utenza fissa n. [redacted] e delle dieci utenze mobili n. [redacted], n. [redacted] e n. [redacted], e l'attivazione non richiesta dell'utenza n. [redacted].

In particolare, dagli atti del procedimento è emerso che:

La parte istante riceveva da parte dell'operatore Vodafone la fattura n. AD17096967 del 27 novembre 2013, contenente *“l'addebito di importi notevolmente più elevati rispetto alla media dei precedenti cicli di fatturazione a causa della mancata applicazione dello sconto di €190,00, contrattualmente pattuito, che doveva essere mantenuto fino al 13/12/2013”*. Riferisce la parte istante di aver reclamato la fattura, presso il Servizio Clienti dell'operatore, che consigliava di procrastinare il pagamento in attesa di una verifica; tale reclamo rimaneva, tuttavia, senza risposta alcuna.

In data 20 dicembre 2013 Vodafone, sospendeva, in assenza di preavviso, i servizi sull'utenza di rete fissa n. [redacted] e sulle dieci utenze mobili intestate alla parte istante.

Per il tramite dell'Avv. Nitri, la parte istante inviava all'operatore un reclamo datato 16 aprile 2014 a mezzo PEC (Posta Elettronica Certificata) e lettera raccomandata A/R, con il quale contestava le fatture n. AD17096967 del 27 novembre 2013, attesa *“l'ingiustificata revoca della scontistica contrattualmente stabilita”* e n. AE01405880 del 28 gennaio 2014, in quanto *“parzialmente riferita a periodi interessati dalla sospensione dei servizi”*; nella medesima missiva chiedeva, tra l'altro, *“la rettifica delle fatture contestate”* e la *“la liquidazione degli indennizzi spettanti in ragione dei gravi disservizi occorsi”*.

I servizi sull'utenza fissa *de qua* venivano ripristinati in data 30 gennaio 2014, data in cui tale utenza passava nella gestione di altro operatore.

Con la comunicazione del 12 maggio 2014 l'operatore Vodafone riscontrava il reclamo del 16 aprile 2014 precisando:

- *“di aver provveduto all'accredito omnicomprendivo di €360,00+iva (...) presente nella fattura nr AE04445582 emessa del 26/3/2014 a titolo di storno della mancata scontistica nelle fatture nr AD17096967 del 27.11.2013 e nr AE01405880 del 28.01.2014”*;
- che *“restano attive sotto il codice in oggetto le utenze mobili: [redacted] con piano Vodafone Silver per le quali non risulta pervenuta, come*

da condizioni generali di contratto Art. 5.3, richiesta di disattivazione tramite raccomandata a/r”;

- “resta, ad oggi, a carico della █████ ASSOCIAZIONE VOLONTARIATO Cliente █████ la differenza sulle sopraccitate fatture per totali €431.39 per tassa di concessione governativa, canoni e traffico”.

La parte istante riferisce, inoltre, che, dalla lettura della missiva ricevuta da Vodafone, veniva a conoscenza dell’”attivazione della numerazione mobile █████, mai richiesta dall’interessato né all’atto dell’adesione contrattuale, né successivamente”.

Sempre per il tramite dell’avvocato Nitrini, la parte istante inviava a Vodafone l’ulteriore reclamo del 2 luglio 2014 con il quale chiedeva “formalmente richiesta copia della documentazione contrattuale eventualmente posta alla base dell’attivazione dell’utenza mobile █████, ed espressamente contestata, tanto l’attivazione non richiesta di tale numerazione, quanto la sospensione in difetto di preavviso anche delle dieci numerazioni mobili oggetto del contratto, ovvero le utenze █████

Detto reclamo rimaneva senza riscontro.

Con lettera raccomandata A/R del 10 luglio 2014 l’istante esercitava il diritto di recesso dal contratto in essere con l’operatore Vodafone, “con richiesta di disattivazione di tutte le utenze in esso incluse”.

In data 30 ottobre 2014, la parte istante esperiva, nei confronti di Vodafone, tentativo obbligatorio di conciliazione presso il CoReCom Toscana, tentativo che si concludeva con verbale attestante il fallimento dello stesso.

Con l’istanza di definizione della controversia l’Associazione Volontariato █████ ha chiesto:

- 1) “lo storno integrale degli importi addebitati in relazione ai periodi di riferimento interessati dalla sospensione dei servizi oggetto del contratto, intervenuta dal 20/12/2013”;
- 2) “la liquidazione degli indennizzi spettanti per la sospensione non preavvisata dell’utenza di rete fissa █████, verificatasi nel periodo compreso tra il 20/12/2013 e il 30/01/2014”;
- 3) “la liquidazione degli indennizzi spettanti per la sospensione non preavvisata delle dieci numerazioni mobili oggetto del contratto, ovvero le utenze █████, che si richiedono per il periodo compreso tra il 20/12/2013 (data in cui è stato disposto il provvedimento di sospensione) e il 31 gennaio 2014 (data di efficacia del recesso contrattuale)”;
- 4) “la liquidazione degli indennizzi spettanti per attivazione di servizi non richiesti in relazione all’utenza █████”;
- 5) “la liquidazione delle spese di procedura ed il rimborso delle il rimborso delle spese sostenute in via di conformazione”.

In data 11 dicembre 2014, la società Vodafone ha fatto pervenire, ai sensi e nei termini di cui all’art. 16, comma 2 del Regolamento, una memoria difensiva, nella quale ha ribadito che “la tipologia di abbonamento cui controparte ha aderito prevede, per il suo corretto funzionamento, il compimento di

operazioni tecniche piuttosto complesse, tutte regolarmente adempiute da Vodafone che, avendo assistito il proprio utente con correttezza e professionalità, non potrà vedersi addebitata alcuna responsabilità”.

In data 19 dicembre 2014, la parte istante, per il tramite dell’Avv. Nitrini, ha fatto pervenire, ai sensi e nei termini di cui all’art. 16, comma 2, del Regolamento, una memoria di replica, con allegata documentazione, nella quale ha ribadito, tra l’altro, che, con riferimento alla “*contestazione della fattura n. AD17096967 del 27/11/2013*” per “*la mancata applicazione delle scontistiche contrattualmente previste*”, ne “*veniva riconosciuta la fondatezza (...) con la missiva di accoglimento Vodafone del 12/05/2014*”. In merito alla sospensione delle utenze *de quibus* l’istante ha precisato che:

- “*l’Associazione di Volontariato [redacted] aderiva alla migrazione dell’utenza [redacted] e all’attivazione di dieci nuove numerazioni mobili, concordando l’applicazione di una scontistica di €190,00 a bimestre sino al 13/12/2013; tale scontistica veniva regolarmente applicata sino alla fattura n. AD14028659 del 26/09/2013*”;
- “*al ricevimento della fattura n. AD17096967 del 27/11/2013 veniva riscontrata l’erroneità degli importi addebitati*” e “*tempestivamente contestata al servizio clienti attraverso l’apposito canale telefonico del servizio clienti, i cui stessi operatori – riconoscendo l’occorrenza di un disguido suggerivano di differirne il pagamento all’esito della preannunciata rettifica*”;
- “*in luogo di emettere la fattura rettificata, Vodafone disponeva a partire dal 20/12/2013 l’integrale sospensione di tutte le utenze oggetto del contratto – un’utenza di rete fissa e dieci numerazioni mobili – in difetto di alcun preavviso*”;
- “*l’utenza [redacted] è rimasta totalmente isolata nel periodo compreso tra il 20/12/2013 il 30/01/2014, data in cui è stato perfezionato il rientro in Telecom (...); viceversa, l’indennizzo per la sospensione delle dieci numerazioni mobili [redacted] è dovuto per il periodo compreso tra il 20/12/2013 e il 16/08/2014, data di efficacia del recesso esercitato con la raccomandata A/R del 10/07/2014*”.

Con riferimento all’attivazione non richiesta dell’utenza n. [redacted], l’istante ha puntualizzato che:

- “*a fronte della contestazione dell’istante, la Società Vodafone non ha fornito alcuna prova circa una previa richiesta di attivazione dell’utenza [redacted] da parte del legale rappresentante p.t. dell’Associazione di Volontariato [redacted], intesa quale richiesta scritta o verbale che suggelli il consenso in qualsiasi modo acquisito, conformemente a quanto tassativamente previsto dalla vigente normativa posta a tutela dell’utenza in materia di fornitura di servizi di comunicazione elettronica, nonostante da tempo fosse stato espressamente richiesta copia della documentazione attestante la legittimità del proprio operato*”.

In data 22 dicembre 2014, la società Vodafone ha fatto pervenire, ai sensi e nei termini di cui all’art. 16, comma 2 del Regolamento, una memoria integrativa alla propria memoria difensiva, con allegata documentazione, con la quale ha puntualizzato che nonostante la mancata contestazione formale della fattura oggetto della controversia, secondo le modalità previste dall’Art. 6.4 delle Condizioni Generali di Contratto, aveva informato l’utente in data 12 maggio 2014 di aver provveduto “*all’accredito omnicomprendivo di euro 360,00 + IVA*”. La società Vodafone evidenziava, inoltre, che “*in merito alla lamentata attivazione non richiesta del numero [redacted] (...) tale numerazione non risulta presente nelle fatture e pertanto non attiva*”.

In data 30 dicembre 2014, la parte istante, per il tramite dell'Avv. Nitrini, ha fatto pervenire, ai sensi e nei termini di cui all'art. 16, comma 2, del Regolamento, una memoria di replica, con la quale ribadisce *"l'esistenza di una undicesima numerazione mobile in aggiunta alle dieci oggetto del contratto"* e che *"a tale conclusione si è pervenuti grazie ad un documento di provenienza dello stesso operatore Vodafone, ovvero proprio quella comunicazione di riscontro del 12 Maggio 2014 con cui testualmente il gestore riferiva "la informiamo che restano attive sotto il codice in oggetto le utenze mobili [redacted] con piano Vodafone Silver."*

2. Valutazioni in ordine al caso in esame.

L'oggetto della presente controversia s'incentra: a) sulla sospensione amministrativa dell'utenza fissa n. [redacted] e delle dieci utenze mobili collegate al contratto; b) sull'attivazione non richiesta dell'utenza mobile n. [redacted].

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

Sulla sospensione dei servizi sull'utenza n. [redacted] e sulle dieci utenze mobili collegate al contratto.

L'utente ha dedotto di aver subito l'interruzione totale dei servizi, in assenza di preavviso, sull'utenza fissa n. [redacted] nel periodo 20 dicembre 2013 - 30 gennaio 2014, e sulle dieci utenze mobili nel periodo 20 dicembre 2013 -16 agosto 2014.

La doglianza dell'istante è fondata e meritevole di accoglimento nei limiti sottoindicati.

In via generale va rammentato che, alla luce dell'orientamento espresso dalle Sezioni Unite della Suprema Corte (sentenza n.13533/01), secondo il quale *"in tema di prova dell'inadempimento di un'obbligazione, il creditore che agisce per la risoluzione contrattuale, per il risarcimento del danno, ovvero per l'adempimento deve solo provare la fonte (negoziale o legale) del suo diritto, mentre il debitore convenuto è gravato dall'onere della prova del fatto estintivo dell'altrui pretesa, costituito dall'avvenuto adempimento. Anche nel caso in cui sia dedotto non l'inadempimento dell'obbligazione, ma il suo inesatto adempimento, al creditore istante sarà sufficiente la mera allegazione dell'inesattezza dell'adempimento (anche per difformità rispetto al dovuto o anche per tardività dell'adempimento) gravando ancora una volta sul debitore l'onere di dimostrare l'avvenuto, esatto adempimento"*, questa Autorità ha più e più volte statuito nel senso che, in caso di contestazione, incombe sull'operatore l'onere di provare la regolare e continua fornitura del servizio.

Dagli atti del procedimento risulta che Vodafone, così come precisato dall'istante, ha sospeso il servizio, a partire dal 20 dicembre 2013, sull'utenza n. [redacted] e sulle dieci utenze mobili (n. [redacted]).

L'operatore non ha dimostrato di aver rispettato quanto disposto dall'art. 5, comma 1 e 2, del Regolamento che prevede il necessario preavviso in caso di sospensione amministrativa; ne consegue che, in assenza di documentazione depositata dall'operatore che comprovi il rispetto della procedura sopra riportata, tale sospensione è illegittima.

Pertanto, ai sensi dell'art. 1218 del codice civile, l'operatore Vodafone è responsabile in ordine alla illegittima sospensione amministrativa dei servizi attivi sulle utenze *de quibus* e deve essere riconosciuto all'istante un indennizzo proporzionato al disagio subito.

Per il calcolo dell'indennizzo di cui sopra si richiama quanto previsto dal combinato disposto degli artt. 4, comma 1, e 12, comma 2, dell'Allegato A alla Delibera n. 73/11/CONS, che prevede, *“nel caso di sospensione o cessazione amministrativa di uno o più servizi avvenuta senza che ve ne fossero i presupposti, ovvero in assenza del previsto preavviso, gli operatori sono tenuti a corrispondere un indennizzo, per ciascun servizio non accessorio, pari ad euro 7,50 per ogni giorno di sospensione”*, da computarsi in misura del doppio, ossia euro 15,00, in quanto trattasi di utenza “affari”.

Per quanto concerne l'individuazione dell'intervallo temporale di riferimento in base al quale effettuare il calcolo degli indennizzi, si individuano i seguenti periodi:

- per l'utenza fissa n. [REDACTED], si individua il *dies a quo* nel giorno 20 dicembre 2013 (data a partire dalla quale l'operatore ha sospeso il servizio) e il *dies ad quem* nella data del 29 gennaio 2014 (il giorno precedente alla data in cui l'utenza *de qua* è passata ad altro operatore);
- per le dieci mobili collegate al contratto, si individua il *dies a quo* nel giorno 20 dicembre 2013 (data a partire dalla quale l'operatore ha sospeso il servizio) e il *dies ad quem* nella data del 10 luglio 2014 (data in cui la parte istante ha manifestato la volontà di recesso e, quindi, il venir meno dell'interesse alla fornitura dei servizi sulle numerazioni *de quibus*).

Ne discende che in relazione all'utenza fissa di cui sopra la parte istante ha diritto alla corresponsione di un indennizzo pari a euro 615,00 (euro 7,50 x 2 x 41 giorni di sospensione).

Quanto al calcolo dell'indennizzo per le utenze mobili di cui sopra, si ritiene, in ossequio ai principi di ragionevolezza e proporzionalità rispetto al concreto pregiudizio subito dall'istante stabilito dalla Delibera Agcom n. 179/03/CSP, ed al principio di equità stabilito nell'art. 84 del Codice delle Comunicazioni Elettroniche, di dover applicare anche l'articolo 12, comma 1, dell'Allegato A alla Delibera n. 73/11/CONS, secondo cui *“nel caso di titolarità di più utenze, l'indennizzo è applicato in misura unitaria se, per la natura del disservizio subito, l'applicazione in misura proporzionale al numero di utenze risulta contraria al principio di equità”* e di dover quindi riconoscere l'indennizzo nella misura unitaria sopra indicata di euro 3.045,00 (euro 7,50 x 2 x 203 giorni di disservizio).

Si rileva, altresì, che con la propria condotta la parte istante ha mostrato di avere colposamente concorso a cagionare il danno non adoperandosi tempestivamente per ridurre o limitarne gli effetti; infatti il protrarsi della sospensione dei servizi sulle utenze mobili *de quibus* è dovuto in parte anche alla condotta inerte della associazione istante, che avrebbe invece potuto adoperarsi, nell'immediatezza del fatto, per la risoluzione del disservizio, inviando all'operatore Vodafone un reclamo scritto o rivolgendosi rapidamente ad altro gestore.

L'istante ha, altresì, diritto allo storno (o al rimborso in caso di avvenuto pagamento) della fatturazione relativa al periodo dal 20 dicembre 2013 alla completa chiusura del ciclo di fatturazione, fatti salvi eventuali addebiti relativi a ratei inevasi di apparati acquistati e non restituiti; ha altresì diritto al ritiro a cura e spese dell'operatore, della pratica di recupero dei crediti eventualmente aperta per l'insoluto.

Sull'attivazione non richiesta dell'utenza n. [REDACTED].

La richiesta dell'associazione istante di cui al punto 4) delle domande contenute in istanza non è meritevole di accoglimento, in quanto alcun servizio è stato effettivamente attivato sull'utenza n. [REDACTED] e di conseguenza, dagli atti del procedimento, non risulta alcun disservizio patito. Infatti, nonostante che l'operatore, nella citata missiva del 12 maggio 2014, abbia dichiarato di aver attivato l'utenza, dalla lettura della fattura n. AE04445582 del 26 marzo 2014, depositata agli atti dall'operatore, si evince invece che nessun servizio risulta essere stato fatturato in relazione a tale utenza.

CONSIDERATO tutto quanto sopra esposto;

VISTI la relazione istruttoria predisposta dal responsabile del procedimento, Dott.ssa Elisabetta Gonnelli e lo schema di decisione predisposto dalla Dirigente, Dott.ssa Cinzia Dolci, ex art. 19, comma 1, del Regolamento;

UDITA l'illustrazione della Dirigente, Dott.ssa Cinzia Dolci, svolta su proposta del Presidente nella seduta del 3 dicembre 2015;

Con voti unanimi

D E L I B E R A

in parziale accoglimento dell'istanza avanzata in data 6 novembre 2014 dall'Associazione di volontariato [REDACTED] nei confronti di Vodafone Italia [REDACTED] (già Vodafone Omnitel [REDACTED]), che l'operatore provveda:

1) a corrispondere all'utente, mediante assegno o bonifico bancario, le seguenti somme:

- a) euro 615,00 a titolo d'indennizzo per la sospensione dell'utenza n. [REDACTED];
- b) euro 3.045,00 a titolo d'indennizzo per la sospensione delle utenze mobili *de quibus*;
- c) euro 100,00 a titolo di spese di procedura ai sensi dell'art. 19, comma 6, del Regolamento ed ai sensi della Delibera Agcom n. 276/13/CONS.

2) a regolarizzare la posizione contabile-amministrativa dell'istante mediante lo storno (o il rimborso in caso di avvenuto pagamento) della fatturazione relativa al periodo dal 20 dicembre 2013 alla completa chiusura del ciclo di fatturazione fatti salvi eventuali addebiti relativi a ratei inevasi di apparati acquistati e non restituiti, nonché a ritirare a propria cura e spese la pratica di recupero dei crediti eventualmente aperta per l'insoluto.

Le somme così determinate a titolo di indennizzo e/o rimborso di cui ai precedenti punti 1) lettere a) e b) e 2) dovranno essere maggiorate della misura corrispondente all'importo degli interessi legali calcolati a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di risoluzione della controversia.

E' fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale maggior danno subito, come previsto dall'art. 19, comma 5, della Delibera Agcom n. 173/07/CONS, Allegato A.

Ai sensi dell'art. 19, comma 3, della Delibera Agcom n. 173/07/CONS Allegato A, il provvedimento di definizione della controversia costituisce un ordine dell'Autorità ai sensi dell'art. 98, comma 11, D.lgs. n. 259/2003.

L'operatore è tenuto, altresì, a comunicare a questo Ufficio l'avvenuto adempimento alla presente delibera entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

La presente delibera è notificata alle parti e pubblicata sul sito internet istituzionale del CoReCom, nonché trasmessa all'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni per gli adempimenti conseguenti.

DELIBERAZIONE
n. 178 del 3 dicembre 2015

Ai sensi dell'articolo 135, comma 1, lett. b), del Codice del processo amministrativo, approvato con D.lgs. 2 luglio 2010, n. 104, il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio, in sede di giurisdizione esclusiva.

Ai sensi dell'art. 119 del medesimo Codice il termine per ricorrere avverso il presente provvedimento è di 60 giorni dalla notifica dello stesso.

Il Segretario
Cinzia Dolci

Il Presidente
Sandro Vannini