

DELIBERA N. 102/21/CIR

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
G.M. – VODAFONE ITALIA S.P.A.
(GU14/167254/2019)**

L'AUTORITÀ

NELLA riunione della Commissione per le infrastrutture e le reti del 23 settembre 2021;

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. 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. 223/12/CONS, del 27 aprile 2012, recante “*Adozione del nuovo Regolamento concernente l’organizzazione e il funzionamento dell’Autorità*”, come modificata dalla delibera n. 696/20/CONS e, da ultimo, dalla delibera n. 238/21/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 *Regolamento*, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 353/19/CONS;

VISTA l’istanza dell’utente sig. G.M., del 30 agosto 2019, trasferita per competenza a questa Autorità dal CORECOM Campania in data 25 maggio 2021;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante, titolare dell'utenza telefonica n. 0817023xxx, nel corso della procedura ha rappresentato quanto segue:

a. l'utente, già cliente dell'operatore Fastweb, nel mese di settembre 2018 ha aderito a un'offerta commerciale presso un *box* Vodafone per la fornitura del servizio telefonico e di connettività in fibra, previa migrazione della numerazione 0817023xxx, da perfezionare attraverso *verbal order*;

b. l'istante, successivamente contattato dall'operatore, ha contestato la proposta illustrata dal Servizio clienti Vodafone, rilevando che l'offerta economica non corrispondeva a quella sottoscritta. L'operatrice del *call center* ha posto termine alla registrazione ritenendo opportuno svolgere le verifiche del caso;

c. in data 27 settembre 2018, con l'intervento dei tecnici di Vodafone, è avvenuto il passaggio al nuovo gestore ed è stato attribuito all'utente il numero provvisorio 08119654xxx. L'istante, tuttavia, ha nuovamente rilevato nel contratto inviato dalla società che la proposta commerciale differiva da quella sottoscritta, in precedenza, presso il *box* Vodafone;

d. malgrado i numerosi reclami e segnalazioni, l'offerta non è stata modificata dall'operatore, né è stata perfezionata la portabilità del numero, lasciando nella disponibilità dell'istante il solo numero provvisorio;

e. il 12 febbraio 2019 e il 17 aprile 2019 l'utente ha richiesto all'operatore, tramite raccomandata, copia della registrazione telefonica relativa alla formalizzazione del contratto; la registrazione non è mai stata prodotta da Vodafone.

In base a tali premesse, parte istante ha avanzato le seguenti richieste:

i. la definitiva risoluzione del rapporto contrattuale con Vodafone Italia S.p.A. e l'annullamento dei costi connessi per la cessione anticipata;

ii. l'annullamento della fattura AL13891163;

iii. la liquidazione di un indennizzo per la perdita della numerazione.

2. La posizione dell'operatore

L'operatore Vodafone Italia S.p.A., nella memoria agli atti, ha rappresentato preliminarmente che nessuna anomalia è stata riscontrata nell'applicazione delle condizioni contrattuali pattuite. In merito, Vodafone ha evidenziato che nella proposta di abbonamento sottoscritta - non depositata in atti - è stato correttamente indicato un canone mensile pari a euro 24,90.

In relazione, poi, all'asserita perdita della numerazione 0817023xxx, Vodafone ha rilevato nei propri sistemi la presenza di una richiesta di migrazione in data 27 settembre 2018, rifiutata dall'operatore *donating* (Fastweb) con causale “*directory number non attivo*”, come da schermata allegata. L'operatore, nel sottolineare che tale circostanza non è imputabile a Vodafone, ha confermato pertanto la correttezza del proprio operato gestionale.

Vodafone ha, poi, eccepito che la domanda dell'utente deve, comunque, essere rigettata poiché lo stesso non ha evitato, come avrebbe potuto usando l'ordinaria diligenza, il verificarsi del danno lamentato.

L'operatore ha precisato, infine, che sotto il profilo amministrativo e contabile l'utente è attualmente disattivo e non risulta essere tuttora presente alcun insoluto.

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 precisate.

In via preliminare, si deve evidenziare la genericità e l'incompletezza dell'istanza introduttiva del presente procedimento, corredata da documentazione inidonea a ricostruire in modo circostanziato la questione.

Al riguardo si precisa che, a fronte della documentazione poco significativa allegata all'istanza di definizione, il responsabile del procedimento ha formalizzato nel fascicolo elettronico una richiesta di integrazione documentale, in data 11 giugno 2021, richiedendo specificatamente all'istante, ai fini dell'esauritiva conoscenza di elementi utili all'istruttoria, di integrare il fascicolo con copia del contratto sottoscritto, copia della fattura contestata (AL13891163) nonché ogni altro documento utile ai fini della decisione. La richiesta - peraltro già formulata dal responsabile del procedimento presso il CORECOM Campania e rimasta inevasa - è stata riscontrata dall'utente solo in data 2 agosto 2021, ben oltre i termini di scadenza fissati per la deposizione dei predetti documenti. La data del 2 agosto 2021 era stata, infatti, successivamente indicata quale termine ultimo per la deposizione di documenti attestanti la storicità del numero, a seguito della ulteriore richiesta di integrazione documentale formulata dal responsabile del procedimento il 23 luglio 2021.

Tanto premesso, con riferimento alla richiesta dell'istante di cui al punto i., preme rilevare che Vodafone, nella memoria depositata in atti, ha evidenziato che “*sotto il profilo amministrativo e contabile [...] l'utente è attualmente disattivo e non risulta essere tuttora presente alcun insoluto*”. Nel caso di specie, quindi, la richiesta di risoluzione del rapporto contrattuale e di annullamento dei costi connessi per la cessione anticipata deve intendersi riscontrata per *facta concludentia*.

Per quanto attiene alla richiesta *sub ii.*, si osserva che l'assenza di qualsiasi altro elemento utile ad attestare eventuali responsabilità dell'operatore non ha consentito di svolgere le valutazioni di merito in ordine alla asserita indebita fatturazione, relativa, peraltro, a costi di recesso. Trattandosi, dunque, di contestazioni generiche, non suffragate da un supporto documentale che consenta di verificare quanto eccepito, la richiesta non può essere accolta.

La richiesta dell'istante di cui al punto iii, relativa alla liquidazione di un indennizzo per la perdita della numerazione, deve ritenersi accoglibile. Appare dirimente, al riguardo, il reclamo dell'istante - depositato in atti - trasmesso a Fastweb per il tramite di *Altroconsumo* il 10 dicembre 2018, nel quale l'utente precisa di aver inviato il 27 settembre 2018 una "rac A.R. n. 13681605449-0 per informare Fastweb del mio passaggio a nuovo gestore (Vodafone), la conclusione del contratto telefonico con portabilità del mio numero di rete fissa 0817023xxx (numero che ho da 30 anni), concetti nuovamente ribaditi secondo disposizione della stessa Fastweb nella seconda rac A.R. n. 13681605433-1 dell'8/10/2018". Verosimilmente, parte istante ha volutamente cessato il contratto con Fastweb, ma prima che la numerazione di cui si discute fosse stata acquisita da Vodafone, senza tener conto che la cessazione anticipata avrebbe determinato l'impossibilità di realizzare il passaggio della numerazione. Si rammenta, al riguardo, che a Vodafone risulta a sistema una richiesta di migrazione inserita proprio il 27 settembre 2018 e rifiutata, nella medesima data, dall'operatore *donating* (Fastweb) con causale "directory number non attivo". La perdita della numerazione lamentata dall'utente non può, dunque, essere addebitata a Fastweb in quanto l'operatore ha dato esecuzione a quanto richiesto dall'utente medesimo. Invero, può ritenersi che Vodafone, ricevuta la comunicazione di scarto da parte di Fastweb, avrebbe potuto attivarsi presso il *donor* per richiedere la riassegnazione all'istante della numerazione *de qua*, evitandone la perdita. Si rileva, altresì, la condotta omissiva di Vodafone che, a esito del KO ricevuto, non ha reso all'utente un'informazione chiara, tempestiva e trasparente in ordine alla impossibilità tecnica di procedere con la portabilità, pur avendo ingenerato un legittimo affidamento dell'istante in ordine alla fattibilità della stessa attraverso l'assegnazione di una numerazione provvisoria. Si ritiene, quindi, che Vodafone non abbia adottato la dovuta diligenza professionale nella gestione della richiesta di portabilità dell'utenza n. 0817023xxx, concorrendo nella perdita definitiva della numerazione, nella disponibilità dell'utente dal 1989.

Tanto premesso, Vodafone è tenuta a corrispondere in favore dell'istante l'indennizzo di cui all'articolo 10 del *Regolamento sugli indennizzi* secondo il parametro massimo, stabilito in euro 1.500,00 (millecinquecento/00), atteso l'utilizzo della numerazione da parte dell'utente almeno dal 1989, come risulta dalla prodotta documentazione in atti.

UDITA la relazione del Commissario Enrico Mandelli, relatore ai sensi dell'articolo 31 del *Regolamento per l'organizzazione e il funzionamento dell'Autorità*;

DELIBERA

Articolo 1

1. L'Autorità accoglie parzialmente l'istanza del sig. G.M. nei confronti di Vodafone Italia S.p.A. (Ho.Mobile – Teletu), per le motivazioni di cui in premessa.

2. La società Vodafone Italia S.p.A. (Ho.Mobile – Teletu), è tenuta a corrispondere in favore dell'istante, entro sessanta giorni dalla notifica del provvedimento e secondo le modalità in istanza, i seguenti importi maggiorati degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza:

i. euro 1.500,00 (millecinquecento/00) a titolo di indennizzo per la perdita della numerazione.

3. La società Vodafone Italia S.p.A. (Ho.Mobile – Teletu), è tenuta, altresì, a comunicare a questa Autorità l'avvenuto adempimento alla presente delibera entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

4. 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.

5. 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, 23 settembre 2021

IL PRESIDENTE
Giacomo Lasorella

IL COMMISSARIO RELATORE
Enrico Mandelli

Per attestazione di conformità a quanto deliberato
IL SEGRETARIO GENERALE
Giulietta Gamba