

DELIBERA N. 106/20/CIR

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
NITTI / VODAFONE ITALIA S.P.A. / ZAL TELECOMUNICAZIONI S.R.L.
(GU14/93467/2019)**

L'AUTORITÀ

NELLA riunione della Commissione per le Infrastrutture e le Reti del 16 marzo 2020;

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 “*Adozione del nuovo Regolamento concernente l’organizzazione e il funzionamento dell’Autorità*”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 95/19/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 denominato *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*”, di seguito denominato *Regolamento*, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 353/19/CONS;

VISTO l’articolo 7 del decreto legge 21 settembre 2019, n. 104, recante “*Misure urgenti per assicurare la continuità delle funzioni dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni*” ai sensi del quale “*Il Presidente e i Componenti del Consiglio dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni di cui all’articolo 1 della legge 31 luglio 1997, n. 249, in carica alla data del 19 settembre 2019, continuano a esercitare le proprie funzioni, limitatamente agli atti di ordinaria amministrazione e a quelli indifferibili e urgenti, fino all’insediamento del nuovo Consiglio e comunque fino a non oltre il 31 dicembre 2019*”;

VISTO l'articolo 2 del decreto legge 30 dicembre 2019 , n. 162, recante *“Disposizioni urgenti in materia di proroga di termini legislativi, di organizzazione delle pubbliche amministrazioni, nonché di innovazione tecnologica”*, ai sensi del quale *“All'articolo 7, comma 1, del decreto-legge 21 settembre 2019, n. 104, convertito, con modificazioni, dalla legge 18 novembre 2019, n. 132, le parole «fino a non oltre il 31 dicembre 2019» sono sostituite dalle seguenti: «fino a non oltre il 31 marzo 2020»”*.

VISTA l'istanza dell'utente Nitti, del 7 marzo 2019;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

Nell'atto introduttivo del procedimento e nella documentazione allegata, l'utente ha dichiarato che, in qualità di rappresentante legale della ditta BODY PLANET, ha richiesto, verso la metà del mese di ottobre 2017, la migrazione dell'utenza fissa n. 0543090xxx da ZAL a Vodafone.

L'istante ha accettato un'offerta che comprendeva il passaggio della linea voce e dati al costo mensile di euro 50 circa nonché, sebbene non interessato a tale tipo di servizio, l'attivazione di alcune SIM mobili.

L'utente ha lamentato che, a distanza di un mese dalla predetta richiesta, Vodafone non aveva ancora proceduto all'attivazione dei servizi mentre il vecchio gestore procedeva al distacco della linea.

In data 15 novembre 2017, Vodafone ha emesso la fattura n. AH20497272 per complessivo importo di euro 318,66 contenente addebiti per le SIM mobili con n. 3426304xxx, n. 3409613xxx e n. 3441879xxx, di cui non ha mai richiesto l'attivazione e per le quali non era previsto alcun costo di attivazione e/o canoni aggiuntivi rispetto al prezzo mensile.

In data 28 novembre 2017, parte istante ha sporto formale reclamo, tramite l'Associazione Federconsumatori, cui Vodafone ha risposto in data 20 marzo 2018, con ampio ritardo.

L'utente ha precisato, inoltre, di aver seguito le indicazioni del gestore Vodafone inviando disdetta per il contratto relativo alle SIM mobili.

Infine, parte istante ha lamentato di essere rimasto completamente disservito, senza linea voce e dati, dal 4 ottobre 2017 al 29 dicembre 2017 a causa del fornitore del servizio ZAL.

L'istante ha dichiarato che gli è stata più volte comunicata l'impossibilità di risolvere la problematica e di valutare l'opzione di sottoscrivere un nuovo contratto per l'attivazione della linea in fibra, i cui servizi sarebbero stati disponibili in un arco temporale di diverse settimane.

Stante la necessità di ripristinare in tempi brevi i servizi, parte istante si è risolta a trasferire la propria utenza verso un altro operatore, con attivazione avvenuta in data 29 dicembre 2017.

Sulla base di tali premesse, l'istante ha richiesto:

- i. conferma della risoluzione dei contratti con i due gestori;
- ii. storno integrale degli insoluti pendenti;
- iii. indennizzi per i disservizi subiti;
- iv. spese di procedura quantificate in euro 50,00.

2. La posizione degli operatori

Vodafone Italia S.p.A. (di seguito anche solo “Vodafone”) ha eccepito, in via preliminare, la inammissibilità dell'istante in quanto risulta esperito un tentativo di conciliazione antecedente a quello relativo al formulario UG/62518/2018, la cui udienza si è svolta in data 28 giugno 2018 con esito negativo.

Nel merito della controversia, Vodafone ha eccepito in primo luogo l'assenza in atti di documentazione contrattuale depositata da parte istante e ha sottolineato che, in relazione al lamentato ritardo nella migrazione dell'utenza, nessuna richiesta risulta pervenuta di attivazione di una linea fissa né sono presenti in atto reclami o segnalazioni inerenti all'attivazione di una linea con Vodafone.

In relazione alle richieste di storno, il gestore ne ha contestato la fondatezza atteso che l'unico contratto presente negli archivi di Vodafone riguarda le tre SIM mobili di cui parte istante sembra invece contestare l'attivazione, pur in assenza del relativo disconoscimento.

Al riguardo, Vodafone ha ribadito che non risultano pervenuti reclami o segnalazioni da parte dell'istante il quale, invece, ha maturato un insoluto pari a euro 1.058,59.

ZAL Telecomunicazioni di C.F.O. S.r.l. (di seguito anche “ZAL Telecomunicazioni” o solo “ZAL”) non ha prodotto alcuna memoria o documentazione difensiva nel termine previsto dall'articolo 16, comma 2, del *Regolamento* a supporto della propria posizione.

3. Motivazione della decisione

All'esito dell'istruttoria svolta sulla base della documentazione in atti e di quanto emerso in sede di udienza, si ritiene che l'istanza possa trovare parziale accoglimento, come di seguito precisato.

In via preliminare, si ritiene che l'eccezione sollevata da Vodafone in relazione alla inammissibilità dell'istanza debba trovare parziale accoglimento alla luce delle seguenti considerazioni.

Dalla documentazione in atti si rileva che, in data 17 gennaio 2018, è stato depositato nei confronti di Vodafone un formulario UG a nome della società Body Planet di N. e che la relativa udienza di conciliazione, discussa in data 28 giugno 2018, si è conclusa con esito negativo.

Tuttavia, la parte istante, Body Planet di N., non ha dato seguito al predetto tentativo conciliativo attivando la procedura di definizione della controversia entro i termini di decadenza previsti dal *Regolamento*.

È stato invece avviato un nuovo tentativo di conciliazione, questa volta su istanza del sig. Nitti in qualità di legale rappresentante della Body Planet, nei confronti di Vodafone e di ZAL Telecomunicazioni, con formulario UG n. 62518 del 29 dicembre 2018 al quale ha fatto seguito il presente procedimento di definizione della controversia.

Al riguardo, va rilevato che, dalle verifiche documentali, i fatti oggetto di contestazione in ciascuno dei procedimenti e le relative richieste, con specifico riferimento a Vodafone, sono quasi del tutto coincidenti a eccezione della doglianza che l'istante introduce nel secondo procedimento di conciliazione relativamente alla tardiva risposta del gestore al reclamo del 28 novembre 2017.

D'altra parte, la reiterazione della procedura nei confronti del medesimo gestore, in relazione ai medesimi fatti, non può essere ammissibile in virtù del mero elemento formale in base al quale il nuovo soggetto istante è il legale rappresentante della società, il sig. Nitti, e non la società stessa, atteso che proprio la predetta società risulta intestataria del contratto Vodafone e delle fatture oggetto di contestazione, laddove tali elementi consentono di ritenere che la sostanza della *res controversa* sia la medesima.

Per quanto riguarda il dettaglio delle doglianze mosse nei confronti di Vodafone, ammissibili e suscettibili di valutazione in questa sede, si rinvia al punto iii., relativo alle richieste di indennizzo formulate dall'utente per i disservizi lamentati.

Passando al merito della controversia, in relazione al punto i., si precisa che la richiesta dell'utente può intendersi assorbita dalle evidenze istruttorie atteso che, per quanto riguarda il contratto in essere con Vodafone, lo stesso gestore ha acquisito e depositato in atti il recesso trasmesso dall'utente in data 21 aprile 2018, mentre, in relazione al contratto con ZAL, è il medesimo istante a dichiarare di aver definitivamente migrato la propria utenza verso un ulteriore gestore in data 29 dicembre 2018 (circostanza, quest'ultima, rimasta incontestata).

Per quanto riguarda la richiesta di cui al punto ii., si ritiene che la stessa sia inammissibile alla luce di quanto sopra rilevato: dal fascicolo documentale, infatti, soltanto Vodafone dà evidenza di un insoluto pendente in capo all'istante e riferito alle fatture contestate già nel primo procedimento conciliativo esperito dalla società Body Planet, escluse dall'ambito della presente decisione; rispetto a ZAL, invece, l'istante non ha contestato addebiti o fatture né vi sono evidenze documentali relative a un eventuale insoluto maturato nei confronti del predetto gestore.

In relazione alla richiesta di indennizzi per i disservizi patiti, *sub iii.*, tenuto conto della rilevata parziale inammissibilità dell'istanza nei confronti di Vodafone, si ritiene che la sola doglianza meritevole di valutazione e accoglimento in questa sede, nei riguardi del predetto gestore, sia quella relativa alla tardiva risposta al reclamo effettuato dall'utente in data 28 novembre 2017.

Al riguardo, è la medesima parte istante a dichiarare di aver ricevuto un riscontro da Vodafone soltanto in data 20 marzo 2018, dunque tardivamente rispetto al termine massimo entro cui il gestore avrebbe dovuto fornire al proprio cliente i chiarimenti

richiesti, cioè il 12 gennaio 2018, tenuto conto del termine massimo di 45 giorni che Vodafone indica nelle proprie Condizioni generali di contratto e nella Carta servizi.

In considerazione di ciò, si ritiene che l'istante debba essere ristorato da Vodafone mediante corresponsione della somma pari a euro 167,50 (euro 2,50 *pro die* per ciascun giorno di ritardo) a titolo di indennizzo per tardiva risposta al reclamo ai sensi dell'articolo 12 del *Regolamento sugli indennizzi*.

Per quanto riguarda, invece, ulteriori indennizzi riconoscibili alla luce del corredo probatorio in atti, con specifico riferimento all'interruzione dei servizi, voce e dati, lamentato nei confronti di ZAL Telecomunicazioni nel periodo compreso tra il 4 ottobre 2017 e il 29 dicembre 2017, si ritiene che la richiesta di ristoro dell'istante possa trovare accoglimento nei termini di seguito precisati.

La lamentata interruzione dei servizi, temporalmente circoscritta in modo puntuale, può ritenersi incontestata atteso che, per quanto in sede di udienza ZAL abbia eccepito l'assenza di reclami documentati in atti, il predetto gestore non ha fornito prova della regolare e corretta erogazione del servizio nel periodo antecedente al periodo di disservizio generalizzato iniziato in data 10 novembre 2017.

Infatti, per il periodo compreso tra il 10 novembre 2017 e il successivo 22 dicembre l'operatore non è tenuto a corrispondere indennizzi in quanto, come ormai noto, i cd. *reseller* sono stati esonerati da responsabilità dato che i disservizi occorsi nel suddetto periodo sono dipesi da eventi da essi indipendenti e assimilabili alla causa di forza maggiore, ovvero dagli effetti del contenzioso insorto tra Telecom Italia S.p.A. e Digital Italia S.p.A. e al conseguente distacco dei servizi che la prima società ha disposto nei confronti della seconda e che si è riversato poi sui *reseller* stessi. Al riguardo giova il rinvio alle “*Linee guida per la risoluzione dei contenziosi dinanzi ai Corecom su istanza di clienti di reseller di Digital in relazione ai disservizi di cui al provvedimento n. 27/17/PRES*”.

Ciò stante, si ritiene che – sul totale di 86 giorni di lamentata interruzione del servizio – i 37 giorni compresi tra il 4 ottobre e il 9 novembre 2017, nonché gli ulteriori 7 giorni dal 23 al 29 dicembre 2017, vadano indennizzati ai sensi dell'articolo 6, comma 1, del *Regolamento sugli indennizzi*.

Pertanto, la società ZAL è tenuta a corrispondere in favore dell'istante l'indennizzo che, in assenza di documentazione contrattuale o fatture in atti da cui evincere la tipologia di utenza, non acquisite neanche su richiesta di integrazione dell'istruttoria disposta ai sensi dell'articolo 18, comma 2, del *Regolamento*, va computato in misura pari a euro 528,00 (euro 6,00 *pro die*, per ciascun servizio).

Infine, la richiesta relativa al rimborso delle spese di procedura non può essere accolta attesa la natura completamente gratuita della procedura telematica del *ConciliaWeb* e l'assenza in atti di spese documentate e giustificate in conformità a quanto previsto dall'articolo 20, comma 6, del *Regolamento*.

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 accoglie parzialmente l'istanza di Nitti nei confronti di Vodafone Italia S.p.A. e ZAL Telecomunicazioni S.r.l., per le motivazioni di cui in premessa.

2. La Società Vodafone Italia S.p.A., entro 60 giorni dalla notifica della presente decisione e con le modalità di pagamento indicate nell'istanza, è tenuta a corrispondere in favore dell'istante l'indennizzo di euro 167,50 riconosciuto a titolo di indennizzo ai sensi dell'articolo 12 del *Regolamento sugli indennizzi*;

3. La Società ZAL Telecomunicazioni, entro 60 giorni dalla notifica della presente decisione e con le modalità di pagamento indicate in istanza, è tenuta a corrispondere in favore dell'istante l'indennizzo pari a euro 528,00 riconosciuto ai sensi dell'articolo 6, comma 1, del *Regolamento sugli indennizzi*.

4. 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, 16 marzo 2020

IL PRESIDENTE
Angelo Marcello Cardani

IL COMMISSARIO RELATORE
Mario Morcellini

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