

DELIBERA N. 120/20/CIR

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
MIGNECO/VODAFONE ITALIA S.P.A./TIM S.P.A.
(GU14/133984/2019)**

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 del sig. Migneco del 9 giugno 2019;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

Il sig. Migneco, intestatario dell'utenza telefonica n. 043533xxx, contesta la sospensione del servizio telefonico e del servizio ADSL da parte della società Vodafone Italia S.p.A., a seguito della mancata interruzione della procedura di migrazione della predetta numerazione da TIM verso Vodafone Italia.

In particolare, l'istante ha rappresentato che in data 17 ottobre 2018 aderiva ad un'offerta commerciale *“Internet Unlimited + fisso”* proposta dalla società Vodafone Italia S.p.A.; dopo pochi giorni dalla predetta registrazione vocale, in data 22 ottobre 2018, l'istante comunicava di non essere interessato alla sottoscrizione contrattuale, esercitando il diritto di ripensamento a mezzo PEC. Dopo due giorni, con medesima modalità, l'istante comunicava alla società TIM S.p.A. l'intenzione di rinunciare alla migrazione in Vodafone Italia. Ciononostante, in data 3 novembre 2018 riscontrava l'improvvisa sospensione di entrambi i servizi, che non venivano prontamente ripristinati, neppure a seguito dell'adozione del provvedimento temporaneo da parte del CORECOM Veneto. A seguito della ricezione delle fatture riferite al periodo di mancata fruizione dei servizi, con nota del 15 gennaio 2019 l'istante formalizzava reclamo scritto a mezzo PEC, che però non sortiva alcuna risposta. Stante il protrarsi del disservizio, in data 4 febbraio 2019 l'istante si vedeva costretto a richiedere una nuova linea telefonica con altro operatore.

In base a tali premesse, l'utente ha richiesto:

- i. la liquidazione di un indennizzo per la sospensione del servizio telefonico e del servizio ADSL dal 3 novembre 2018 al 3 febbraio 2019;
- ii. la liquidazione di un indennizzo a ristoro della perdita della numerazione storica utilizzata dal 1988;
- iii. la liquidazione di un indennizzo per la mancata risposta ai reclami.

2. La posizione degli operatori

La società Vodafone Italia S.p.A. nella propria memoria ha rappresentato quanto segue *“l’istante ha richiesto a Vodafone l’attivazione del servizio di rete fissa con migrazione del numero 043533xxx il giorno 17 ottobre 2018, per cui poi ha manifestato il proprio ripensamento con comunicazione di recesso ai sensi dell’articolo 52, del Codice del Consumo inviata in data 22 ottobre 2018. Ad ogni modo la comunicazione di ripensamento è pervenuta oltre la fase 2(chiusa in data 22 ottobre 2018), quindi durante la fase 3, di provisioning tecnico, della migrazione. Sul punto, deve considerarsi che con il primo consenso all’attivazione l’utente autorizza Vodafone ad avviare la pratica di portabilità immediatamente. Tale informazione peraltro è presente anche nei moduli di recesso Vodafone. A seguito dell’espletamento della migrazione, in data 2 novembre 2018 veniva successivamente comunicato il codice di migrazione per consentire la portabilità del numero verso altro gestore, ma non si riceveva alcuna richiesta in tal senso. Il numero è ancora attivo in Vodafone e sono state emesse note di credito a storno delle fatture emesse. Da quanto ricostruito e dalle schermate allegate appare incontrovertibile l’assenza di responsabilità di Vodafone nella gestione della richiesta. Come già fatto presente, non risulta, peraltro, pervenuta alcuna richiesta di migrazione da parte di altro gestore né l’istante dimostra di avere effettuato richieste in tal senso. Il mancato utilizzo del servizio è stato causato dall’indisponibilità dell’utente a ricevere i materiali Vodafone. Destituita di fondamento appare poi la richiesta di indennizzo per la perdita del numero, tenuto conto che il numero è disponibile per la portabilità verso altro gestore, che l’istante ha dichiarato di avere attivato un nuovo numero con altro gestore e di non essere più interessato al recupero dello stesso e che, in ogni caso, non viene fornita prova della storicità della numerazione. Si fa presente inoltre che le fatture emesse sono state stornate. Si contesta infine la contestazione relativa al mancato riscontro ai reclami, atteso che Vodafone ha gestito tutte le segnalazioni dell’istante, anche tramite contatti telefonici, ed ha fornito risposta nel giugno 2019. Alla luce di quanto esposto in narrativa, si contestano in toto le richieste avanzate dal sig. Migneco, attesa la loro inammissibilità e infondatezza e si chiede, pertanto, il rigetto dell’istanza”*.

La società TIM S.p.A. nella propria memoria ha rappresentato quanto segue *“l’utenza in oggetto è migrata in Vodafone il 2 novembre 2018. Con GU5 del 3 dicembre 2018 l’istante ha lamentato il mancato recesso da parte di OLO della linea migrata in data 2 novembre 2018; l’istante afferma di essere disservito e di voler rientrare, talchè TIM ha inoltrato email alla “coda sales”. Dopo avere analizzato l’email del 3 dicembre 2018 del contratto “Tim connect gold”, l’istante ha ritenuto l’offerta troppo vincolante e ha chiesto una nuova soluzione di riallaccio momentanea che non implichi tale vincolo. Il cliente non accetta vincolo contrattuale di due anni. In data 4 gennaio 2019 è stato risollecitato il rientro in TIM, ma è sorta la stessa problematica, perché il cliente non vuole il vincolo contrattuale di due anni per cui tutti gli ordini non vengono finalizzati. Quanto ai reclami in data 8 gennaio 2019 risulta pervenuta una PEC del cliente evasa il 25 febbraio 2019. Per quanto concerne le fatture, nel conto di dicembre 2018 di euro 37,43 è stato addebitato il contributo di disattivazione della linea per migrazione per il quale è stato proposto in via conciliativa lo storno, anche importo corretto poiché il cliente non è migrato a seguito di manovra tariffaria. Non esistono, alla luce di quanto esposto, elementi di responsabilità a carico di TIM per cui si richiede nel merito di respingere l’avversa istanza in quanto infondata in fatto e in diritto”*.

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 precisato.

Nel merito, si deve evidenziare che l'istante ha aderito, mediante registrazione vocale avvenuta in data 17 ottobre 2018, a una proposta commerciale con la società Vodafone Italia S.p.A. per la migrazione dell'utenza telefonica n. 043533xxx precedentemente attiva con la società TIM S.p.A., e che a distanza di pochi giorni, precisamente in data 22 ottobre 2018 l'istante medesimo ha dichiarato esplicitamente la sua decisione di recedere dal contratto, ai sensi dell'articolo 54, comma 1, lettera b) del decreto legislativo n. 21/14.

Da quanto emerso nel corso dell'istruttoria, rilevata la coincidenza della data (22 ottobre 2018) di esercizio del ripensamento da parte dell'istante con quella della chiusura della fase 2 della migrazione, la società Vodafone Italia S.p.A., una volta acquisita la mutata volontà dell'istante, avrebbe dovuto comunque completare il *provisioning* tecnico, al fine di scongiurare la sospensione della linea telefonica a far data dal 3 novembre 2018 (data di attesa consegna) e nel contempo avrebbe dovuto informare l'istante sulle modalità di implementazione della procedura di migrazione inversa verso l'operatore TIM.

Dalla copia delle schermate allegate alla memoria della società Vodafone Italia S.p.A. si evince *ictu oculi* che l'ordinativo di migrazione, inserito nei sistemi informativi interni in data 17 ottobre 2018, è stato inviato in data 22 ottobre 2018, e quindi in data coeva alla ricezione a mezzo PEC del ripensamento esercitato dall'istante nei termini di legge. Al riguardo, detto operatore si è limitato ad asserire in memoria che l'istante, in sede di adesione contrattuale, ha autorizzato Vodafone Italia a dare principio di esecuzione al contratto prima del termine dei 14 giorni previsto dall'articolo 52 del *Codice del Consumo*, assumendosi di conseguenza, l'impegno di richiedere espressamente una nuova procedura di migrazione a propria cura e spese in caso di recesso che seppure esercitato nei termini di legge, sia comunque pervenuto nella fase 3 di espletamento tecnico della migrazione. Tuttavia, pur richiamando l'articolo 20 delle Condizioni generali di Contratto, il predetto operatore non ha fornito prova della suddetta previa espressa autorizzazione dell'istante, né ha esibito copia di *verbal order* o di modulistica contrattuale riportante la disposizione sopra citata; circostanza che conforta la contestazione sollevata dall'istante nelle memorie di replica.

Inoltre, va rilevato che la società Vodafone Italia S.p.A., a dispetto di quanto asserito in memoria, non ha documentato alcuna forma di interlocuzione con l'operatore *donating*, né ha dimostrato di avere fornito adeguata informativa nei confronti istante. Infatti, a fronte dei numerosi reclami a partire dalla nota del 15 gennaio 2019, la società Vodafone Italia S.p.A. si è limitata a provvedere alla regolarizzazione contabile riferibile al codice cliente n. 1.14086748 mediante l'emissione di due note di credito, la n. ZZ09006736 dell'importo di euro 201,43 e la n. ZZ09054071 dell'importo di euro 62,24, rispettivamente del 22 gennaio 2019 e del 24 giugno 2019. Invero, solo con nota del 21 giugno 2019 detta società ha fornito all'istante puntuali indicazioni in ordine alla procedura di migrazione e al recupero della numerazione, fornendo nel contempo

contezza dell'attività di gestione del cliente, successiva alla ricezione della formalizzazione del recesso contrattuale.

Per quanto sopra esposto, la richiesta dell'istante di liquidazione di indennizzi, di cui al punto i., può ritenersi accoglibile, in quanto la sospensione del servizio telefonico e del servizio ADSL che ha interessato l'utenza telefonica *de qua*, circoscritta al periodo intercorrente dal 3 novembre 2018 (data di acquisizione della risorsa numerica) al 4 febbraio 2018 (data di attivazione di nuova linea telefonica) per il numero di 92 giorni, ascrivibile alla responsabilità della società Vodafone Italia S.p.A., implica la corresponsione di un indennizzo proporzionato al disservizio subito dall'utente, computato moltiplicando il parametro di euro 7,50 *pro die* per entrambi i due servizi, come previsto dall'articolo 5, comma 1, del *Regolamento sugli indennizzi*.

La richiesta dell'istante di cui al punto ii., afferente alla perdita della numerazione non deve ritenersi accoglibile, atteso che, in assenza di alcun tracciamento scritto e/o verbale attestante la espressa richiesta dell'istante di recupero della numerazione, non emergono elementi probanti e circostanziati, tali da dimostrare l'imputabilità dell'asserita perdita della predetta risorsa numerica alla condotta posta in essere dalla società Vodafone Italia S.p.A. Invero, si deve evidenziare che l'istante medesimo non ha dimostrato di avere inoltrato alcuna richiesta successiva all'adozione da parte del CORECOM Veneto in data 21 dicembre 2018 del provvedimento temporaneo in ordine alla riattivazione della risorsa numerica, di cui si controverte. Tale circostanza è peraltro confermata dall'attività di gestione del cliente da parte di TIM S.p.A. che ha sottolineato che *“tutti gli ordini di attivazione a partire dal 4 gennaio 2019 non sono stati finalizzati in ragione della mancata accettazione da parte dell'istante dei vincoli contrattuali di durata biennale”* e dalla carenza dell'interesse dell'istante alla riattivazione del servizio da parte di TIM; dichiarazione peraltro espressa nel *petitum* dell'istanza introduttiva del presente procedimento.

Da ultimo, la richiesta dell'istante di cui al punto iii., deve ritenersi accoglibile, segnatamente all'indennizzo per mancato/tardivo riscontro ai reclami, a partire da quello del 15 gennaio 2018, da computarsi in base al parametro previsto dall'articolo 12, comma 1, del *Regolamento sugli indennizzi* secondo il quale *“l'operatore, se non fornisce risposta al reclamo entro i termini stabiliti dalla carta dei servizi o dalle delibere dell'Autorità, è tenuto a corrispondere al cliente un indennizzo pari ad euro 2,50 per ogni giorno di ritardo, fino ad un massimo di euro 300,00”*. Infatti, nel corso della presente istruttoria la società Vodafone Italia S.p.A. non ha dimostrato di avere gestito tempestivamente le richieste dell'istante. Di conseguenza, in considerazione dei 127 giorni intercorrenti dal 15 febbraio 2018 (scaduti i 30 giorni utili per fornire risposta in conformità a quanto disposto dalle condizioni generali di contratto) al 21 giugno 2019, data di unico riscontro, riconosciuto anche in memoria da Vodafone Italia S.p.A., l'istante ha diritto alla corresponsione dell'importo di euro 300,00 a titolo di indennizzo per il mancato riscontro al predetto reclamo, computato nella misura massima.

UDITA la relazione del Presidente;

DELIBERA

Articolo 1

1. L'Autorità accoglie parzialmente l'istanza del sig. Migneco nei confronti delle società Vodafone Italia S.p.A. per le motivazioni di cui in premessa.

2. La società Vodafone Italia S.p.A. è tenuta a corrispondere all'utente, mediante assegno o bonifico bancario, il seguente importo maggiorato degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza, entro 60 giorni dalla notifica del presente provvedimento:

i. euro 1.380,00 (milletrecentoottanta/00) a titolo di indennizzo per la sospensione del servizio telefonico e del servizio ADSL inerente all'utenza telefonica n. 043533xxx, secondo quanto previsto dall'articolo 5, comma 1, del *Regolamento indennizzi*.

ii. euro 300,00 (trecento/00) a titolo di indennizzo computato nella misura massima per il mancato riscontro al reclamo del 15 gennaio 2018, secondo quanto previsto dall'articolo 12, comma 1, del *Regolamento indennizzi*.

3. 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.

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

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