

DELIBERA N. 150/19/CIR

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
DI SALVO/VODAFONE ITALIA S.P.A., TIM S.P.A.
(GU14/11252/2018)**

L'AUTORITÀ

NELLA riunione della Commissione per le Infrastrutture e le Reti del 04 novembre 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 “*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”.

VISTA l'istanza dell'utente Di Salvo, del 2 settembre 2018;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante, nell'atto introduttivo del procedimento, dichiara che in data 19 luglio 2015 ha modificato il proprio contratto con Vodafone Italia S.p.A., per l'utenza mobile 3358391xxx, passando da una tariffa a consumo a un piano *relax* per eliminare i costi della tassa di concessione governativa, atteso che l'addetta alla vendita aveva prospettato all'istante un costo mensile onnicomprensivo pari a euro 34,00. Contestualmente, veniva proposto all'istante di migrare a Vodafone anche la linea fissa e il servizio ADSL in fibra, con contratto di tipo *business*. Ricevuta la prima fattura, l'utente apprendeva che la tassa di concessione governativa era ancora applicata in quanto l'aggiunta della linea fissa era possibile solo con un contratto di abbonamento, a differenza delle informazioni fornite in fase di vendita. L'istante, sempre dopo aver ricevuto la prima fattura, apprendeva inoltre che il cambio tariffario relativo alla SIM mobile aveva di fatto comportato un addebito pari a euro 29,00 e che, al costo di euro 1,90 mensili, era stato attivato un ulteriore servizio non richiesto “*Vodafone exclusive*”. Inoltre, avendo rappresentato la volontà di recedere, l'utente veniva reso edotto circa la penale di recesso anticipato applicabile in tale eventualità posto che, in sede contrattuale, era stato accettato il vincolo temporale di 24 mesi. Pertanto, l'istante ha atteso che la linea fissa e il servizio in fibra venissero attivati con portabilità del vecchio numero 0689534235 (da Fastweb S.p.A.). L'utente lamenta che tale attivazione, con portabilità, non è mai avvenuta e che in data 23 ottobre 2015, tra l'altro, il precedente gestore disattivava la linea lasciando l'utente completamente disservito.

Stanti i disservizi e i disagi in cui incorreva, l'utente esercitava il recesso nei confronti di Vodafone in data 10 novembre 2015, formalizzando la propria volontà di risoluzione del contratto per esclusivo inadempimento della suddetta Società. Malgrado il recesso avvenisse per inadempienze del gestore, l'utente vedeva addebitarsi il costo di euro 100,00 come penale.

In data 9 novembre 2015, l'istante chiedeva l'attivazione di una nuova linea fissa con un nuovo numero, perdendo così la numerazione storica che dal 2011 veniva usata per lo svolgimento dell'attività professionale dell'utente. Anche questa seconda richiesta di attivazione rimaneva tuttavia inevasa per mesi, fino alla comunicazione del giorno 8

marzo 2016 con la quale Vodafone informava il cliente circa l'impossibilità di provvedere all'attivazione della linea fissa richiesta e risolveva il contratto.

Nonostante il contratto *e-box* fosse unico e avesse costi giustificabili come pacchetto completo (comprensivo di linea fissa, mobile, internet e scheda dati), l'utente si trovava obbligato a conservare la SIM mobile e la scheda dati onde evitare di incorrere in ulteriori penali per recesso anticipato.

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

i. indennizzo nella misura non inferiore a euro 12.900,00 o nella diversa misura che sarà ritenuta di giustizia, quantificato ai sensi della delibera n. 347/18/CONS;

ii. indennizzo per 230 giorni, in totale, di disservizi, quantificato cumulando i due tentativi falliti di attivazione sia della linea telefonica che del servizio ADSL a banda ultra-larga, di tipo *business*, *Relax* dal 23 luglio 2015 al 10 novembre 2015 (110 giorni) e *e-box* dal 9 novembre 2015 all'8 marzo 2016 (120 giorni):

a. indennizzo ai sensi degli articoli 4 e 13 del Regolamento per mancata attivazione linea fissa (15 euro per 230 giorni, per un totale di 3.450,00);

b. indennizzo ai sensi degli articoli 4 e 13 del Regolamento per mancata attivazione del servizio ADSL a banda ultra-larga (20 euro per 230 giorni, per un totale di euro 4.600,00);

iii. indennizzo ai sensi degli articoli 7 e 13 del Regolamento per mancata portabilità del numero 0689534235 (10 euro per 230 giorni, per un totale di euro 2.300,00);

iv. indennizzo ai sensi dell'articolo 9 del Regolamento per attivazione servizio non richiesto "*Vodafone exclusive*" e del contratto abbonamento anziché ricarica automatica della linea *relax* (euro 5 per 110 giorni, per un totale di euro 550,00);

v. indennizzo ai sensi degli articoli 10 e 13 del Regolamento per perdita del numero (1.600,00);

vi. indennizzo per mancata risposta ai numerosi reclami nella misura massima di euro 300,00;

vii. restituzione della penale di euro 100,00 addebitata a titolo di costo di recesso anticipato;

viii. spese di procedura con interessi legali.

2. La posizione dell'operatore

Vodafone Italia S.p.A. (di seguito anche solo "Vodafone") ha eccepito, in via preliminare, l'inammissibilità di eventuali richieste avanzate nel formulario GU14 non coincidenti con quelle presenti nell'istanza di conciliazione.

Nel merito, Vodafone ha contestato la ricostruzione dei fatti delineata da parte istante dichiarando di aver operato correttamente. Atteso che l'utente ha lamentato la mancata migrazione dell'utenza *de qua* dal vecchio gestore a Vodafone e l'applicazione di condizioni contrattuali differenti rispetto a quelle pattuite, il gestore ne contesta la fondatezza in quanto la procedura richiesta dall'utente è stata regolarmente avviata come da richiesta di controparte. Come da schermate versate in atti, Vodafone ha dichiarato di aver ricevuto due scarti nel corso della procedura di passaggio dell'utenza in questione (del 3 agosto 2015 e del 25 agosto 2015) che hanno inizialmente impedito la portabilità, poi espletata in data 25 gennaio 2016.

Inoltre, Vodafone ha specificato di aver attivato il *link* 4314300, con numero provvisorio 0683549922 in attesa della portabilità del numero 0689534235, e la SIM mobile 03401010182 con il profilo "*Super Fibra New*" sin da luglio 2015. Il gestore ha inoltre sottolineato che i servizi relativi al *link* di rete fissa non sono stati oggetto di fatturazione fin tanto che erano in consistenza del precedente gestore, come da fatture allegate alla memoria.

L'operatore ha ribadito che nessuna anomalia è stata riscontrata nell'applicazione della proposta di abbonamento sottoscritta per l'utenza 3358391xxx, codice cliente 7.1906710, attiva dal 19 luglio 2015 sul codice *consumer*, per poi passare sul codice *business* con profilo *e-box*. Infine, Vodafone ha evidenziato la tardività dei reclami in relazione alla fatturazione alla luce delle Condizioni generali di contratto in virtù delle quali si intendono accettate le fatturazioni con contestate entro i 45 giorni successivi al ricevimento delle stesse, tenendo altresì conto della normativa vigente in materia di *privacy* che non consente al gestore la conservazione del traffico dati e dei dettagli più risalenti. Ribadita l'essenzialità del reclamo ai fini della corresponsione degli indennizzi, Vodafone ha contestato la duplicazione degli indennizzi richiesta da controparte e, con particolare riferimento alla lamentata perdita della numerazione, ha rilevato che, come specificato dall'istante nel tentativo di conciliazione, lo stesso utente in data 10 novembre 2015 ha inviato apposita missiva chiedendo la risoluzione del contratto (cfr. allegato n. 5 alla memoria).

3. Motivazione della decisione

In via preliminare, non può essere accolta l'eccezione sollevata da Vodafone in relazione alla inammissibilità di eventuali richieste avanzate in sede di definizione non coincidenti con quelle oggetto del tentativo obbligatorio di conciliazione in quanto essa è rimasta priva di riscontro documentale ancorché riferita sostanzialmente al *quantum* delle richieste avanzate da controparte, dovendosi considerare inammissibili le sole domande finalizzate a estendere la materia del contendere con fatti del tutto nuovi, non già sottoposti al preliminare tentativo di conciliazione.

Sempre in via preliminare, l'eccezione di inammissibilità sollevata da parte istante nelle proprie repliche, relativa al deposito delle memorie difensive del gestore convenuto

non accompagnato da apposita procura alla rappresentanza, si ritiene superata alla luce della documentazione esibita in atti da Vodafone, su richiesta dell'Autorità.

Nel merito, all'esito dell'istruttoria svolta sulla base della documentazione acquisita agli atti, si ritiene che l'istanza possa trovare parziale accoglimento per i motivi di seguito precisati.

In primis, si osserva che la domanda di cui al punto i) non può essere accolta se non in termini di riconoscimento degli indennizzi ai sensi del *Regolamento sugli indennizzi*, sottolineando, in relazione alla sua quantificazione da parte dell'istante, che il risarcimento del danno esula dalle competenze dell'Autorità, la quale, in sede di definizione delle controversie, è chiamata ad accertare la sussistenza del fatto obiettivo dell'inadempimento, ai sensi dell'articolo 20, comma 4, del *Regolamento*. Pertanto, a prescindere dal *nomen juris* e tenuto conto del modo in cui la parte istante ha articolato le proprie domande, la trattazione della presente richiesta si intende assorbita dai successivi punti, di seguito trattati.

In relazione alla richiesta di cui al punto ii), si ritiene che la stessa possa trovare parziale accoglimento. Tenuto conto delle evidenze istruttorie, infatti, si ritengono fondate le doglianze dell'utente in relazione alla mancata attivazione della linea fissa e ADSL/Fibra, con portabilità della vecchia numerazione 0689534235, di cui all'offerta commerciale "*Relax Casa Edition*" attivata il 19 luglio 2015; al riguardo, si rileva che dalla documentazione in atti non si ha riscontro alcuno dell'attivazione del *link* 4314300, con numerazione provvisoria 0683549922 in attesa della portabilità del vecchio numero fisso, come invece sostenuto dal gestore nei propri scritti difensivi. Il medesimo operatore riporta, allegando schermate dei propri sistemi, due richieste di migrazione andate in scarto rispettivamente in data 3 agosto 2015 e 25 agosto 2015, nonché una terza che si sarebbe espletata – con la portabilità del vecchio numero - in data 25 gennaio 2016. Quest'ultima circostanza, contestata in replica dall'utente, non trova conforto in alcuna evidenza documentale, come ad esempio traccia di fatturazione in relazione al *link* di rete fissa su cui si sarebbe dovuto attestare il vecchio numero fisso: non sono documentati addebiti o tanto meno traffico telefonico in relazione alla linea fissa in parola. Ciò stante, la fattispecie che si concretizza nel caso in esame è riconducibile all'articolo 4, comma 1, del *Regolamento sugli indennizzi* e può quindi essere ristorata la mancata attivazione della linea fissa, con portabilità del numero, nonché del servizio ADSL/Fibra di cui al riepilogo dell'offerta commerciale del luglio 2015 presente in atti (in fattura sono addebitati i soli costi relativi alla SIM mobile 3358391xxx con il dettaglio del traffico); tenuto conto dei tempi contrattualmente previsti per l'attivazione dei servizi, voce e fibra, di cui alla Carta del cliente di Vodafone, cioè di 60 giorni dalla richiesta, individuato quale *dies a quo* il giorno 19 luglio 2015 (data su cui convergono sia l'istante, nella propria descrizione dei fatti, sia l'operatore nella propria ricostruzione) l'indennizzo deve essere calcolato su una base temporale di 54 giorni e deve altresì essere maggiorato, ai sensi dell'articolo 13, comma 2, del *Regolamento sugli indennizzi*, per la sola componente fibra, fino al giorno 10 novembre 2015, momento in cui l'utente ha espresso la volontà di recedere dal

contratto “*Relax Casa Edition*” proprio in ragione del ritardo di attivazione. Tuttavia, in relazione al *quantum* da corrispondere in favore dell’istante si rileva che, se dal riepilogo dell’offerta in atti non si evince la natura *business* del contratto e del piano applicato, la fatturazione è riferita alla partita IVA dell’istante e riporta l’addebito della tassa di concessione governativa nella somma pari a euro 12,91 mensili, importo applicabile alle persone giuridiche e non alle persone fisiche. Alla luce dei suddetti elementi fattuali, sulla base dei quali il gestore ha fondato le proprie pretese creditorie in relazione alle fatture in atti, si ritiene che l’indennizzo riconosciuto in questa sede debba essere raddoppiato in quanto può assumersi l’applicazione di condizioni riservate alle utenze di tipo *business*: pertanto, l’operatore è tenuto a corrispondere in favore dell’istante un indennizzo complessivamente pari a euro 1.890,00, calcolato su un totale di 54 giorni, a titolo di indennizzo per la mancata attivazione dei servizi di rete fissa e connettività (euro 7,50 *pro die* per ciascun servizio, moltiplicato per due in ragione della natura *business* dell’utenza di cui sopra) con la maggiorazione di un terzo dell’indennizzo relativo alla componente di accesso a internet con fibra, applicata ai sensi dell’articolo 13, comma 2 del *Regolamento sugli indennizzi*.

Ciò chiarito, si intendono parzialmente accolte le richieste di cui al punto ii), lettere a) e b) riferite alla prima offerta commerciale del luglio 2015 cui ha aderito l’istante.

Di seguito, le valutazioni riferite invece a quanto l’utente ha lamentato rispetto al secondo tentativo di attivazione dei servizi sopra richiesti, anch’esse esplicitate nella richiesta di cui al punto ii), lettere a) e b).

Rispetto al contratto di tipo *business* prodotto dall’istante, del 9 novembre 2015, con piano tariffario *e.box pro* comprensivo del pacchetto di servizi di rete fissa, mobile, e dati, l’utente lamenta la mancata attivazione del servizio di rete fissa e della componente internet/fibra. In relazione a tanto, le doglianze di parte istante risultano fondate in ragione delle evidenze istruttorie nonché della nota del giorno 8 marzo 2016 con la quale Vodafone ha comunicato l’impossibilità tecnica di procedere con l’attivazione del servizio fibra. Infatti, nelle fatture relative al contratto in parola, vi sono addebiti relativi alla SIM voce 3358391xxx (con data di subentro/conversione del 14/11/2015), alla SIM dati 34236140xxx, al servizio *Ultra-broadband* e al terminale acquistato, ma non vi è alcun addebito in relazione a *link* di rete fissa con relativa connettività. In proposito, si aggiunga che in data 8 marzo 2016 il gestore ha comunicato al cliente che, in relazione alla proposta di abbonamento del 9 novembre 2015, “*non è stato possibile dare seguito alla Sua richiesta di attivazione del servizio Fibra Business*”. Ciò stante, si ritiene che l’utente abbia diritto all’indennizzo per mancata attivazione dei servizi di rete fissa e fibra.

Va infatti rilevato che, in assenza di prova contraria, la mancata attivazione del servizio per il numero di 60 giorni, intercorrenti dall’8 gennaio 2016, data entro cui si sarebbe dovuta completare l’attivazione in base alle tempistiche della Carta dei servizi, fino all’8 marzo 2016, data in cui Vodafone rende edotto il cliente circa l’impossibilità di provvedere all’attivazione completa di tutti i servizi richiesti, è da imputarsi esclusivamente alla responsabilità della Società. A fronte di tale inadempimento non può

che riconoscersi il diritto dell'istante alla corresponsione di un indennizzo proporzionato al disservizio subito da computarsi in base al parametro previsto dall'articolo 4, comma 1, del *Regolamento sugli indennizzi* da corrispondere in misura pari al doppio in ragione della natura *business* del contratto: l'importo *pro die* di 7,50 euro per ciascun servizio deve essere maggiorato, in relazione al servizio in fibra, in misura pari a un terzo, ai sensi dell'articolo 13, comma 2, del sopra citato Regolamento, determinando così il computo di un indennizzo totale pari a euro 2.100,00 calcolato su 60 giorni (euro 7,50 *pro die* per ciascun servizio, raddoppiato data la natura *business* del contratto – tenuto altresì conto della maggiorazione di euro 2,50 *pro die* in relazione alla componente di accesso a internet in fibra).

Alla luce di quanto sin qui esposto, si intendono parzialmente accolte le richieste di cui al punto ii), lettere a) e b) specificatamente riferite alla lamentata mancata attivazione della seconda proposta di abbonamento del 9 novembre 2015.

Passando alla richiesta *sub iii)*, si precisa che la stessa non può trovare accoglimento in quanto il ritardo nella portabilità del numero è già stato valutato ai fini del riconoscimento dell'indennizzo, più favorevole all'utente, per mancata attivazione del servizio, e dunque, disponendo in modo diverso, la stessa condotta del gestore verrebbe sanzionata, in termini compensatori, due volte.

Per quanto riguarda la richiesta *sub iv)*, con particolare riferimento alla richiesta di indennizzo per attivazione non richiesta del servizio "*Vodafone Exclusive*", si evidenzia che l'utente contesta gli addebiti relativi alla voce in questione contestualmente al recesso dal contratto esercitato in data 10 novembre 2015, non essendoci in atti reclami e/o riferimenti circostanziati a segnalazioni telefoniche, né tanto meno richieste espresse di disattivazione del servizio in parola, antecedenti alla data del predetto recesso. D'altra parte, l'utente ha prodotto in atti un precedente reclamo del 4 novembre 2015 nel quale non ha contestato l'attivazione del servizio in parola chiedendone la disattivazione. Anche in relazione alla contestata applicazione di un piano abbonamento in luogo di "ricarica automatica" non possono accogliersi le doglianze dell'istante in termini di applicazione di un servizio non richiesto atteso che la documentazione in atti, contratto e relative fatture, non corroborano quanto genericamente lamentato da parte istante. Tutto ciò considerato, la richiesta in esame non può essere accolta.

In relazione alla richiesta di cui al punto v), si ritiene che la stessa non possa trovare accoglimento. Concorrono a escludere l'indennizzabilità della perdita della numerazione (con quattro anni di storicità), le rilevate circostanze per le quali l'istante ha espresso la propria volontà di recedere dal contratto in relazione al quale non è avvenuta la portabilità del numero e ha poi, consapevolmente, richiesto l'attivazione di una nuova linea in data 9 novembre 2015 "*inevitabilmente con un nuovo numero telefonico*".

La domanda avanzata da parte istante in relazione al punto vi) non può trovare accoglimento in quanto l'unico reclamo precedente alla risoluzione del contratto del 10 novembre 2015, ancorchè sguarnito di adeguata prova di invio, ma che si assume acquisito dal gestore il quale nelle proprie memorie eccepisce piuttosto la tardività dei

reclami, è del 4 novembre 2015 e, rispetto a quanto rappresentato da parte istante, si ritiene che lo stesso possa considerarsi soddisfatto per *facta concludentia*: le evidenze istruttorie suggeriscono, infatti, che il gestore ha correttamente lavorato la richiesta di recesso dal primo contratto del luglio 2015 che l'istante ha formulato in data 10 novembre 2015, cioè pochi giorni dopo il primo reclamo agli atti. Nel periodo di tempo intercorrente tra il recesso dal primo contratto e la risoluzione contrattuale del giorno 8 marzo 2016 non risultano effettuati dall'utente ulteriori reclami formali.

In relazione alla richiesta *sub vii*), di rimborso dell'importo di euro 100,00 addebitato a titolo di recesso anticipato, per quanto la stessa sia formulata in modo alquanto generico, si ritiene che trovi riscontro nella fattura AF19178136 del 31 dicembre 2015 in cui viene addebitata la somma pari a euro 81,97 quale "corrispettivo per recesso o risoluzione anticipata" in relazione alle modifiche contrattuali sulla SIM 3358391xxx; atteso che non risulta provata la bontà di tale addebito da parte del gestore, anche in relazione all'informativa resa all'istante in sede di adesione all'offerta, si ritiene che la somma a tale titolo addebitata all'utente e da quest'ultimo versata, debba essere rimborsata alla parte istante.

Quanto alle spese di procedura, *sub viii*), si precisa che la richiesta in questione non può essere accolta in assenza di documentazione attestante spese necessarie e giustificate per l'espletamento della presente procedura, 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 dell'utente Di Salvo nei confronti di Vodafone Italia S.p.A. per le motivazioni di cui in premessa.

2. La Società Vodafone Italia S.p.A., è tenuta a corrispondere in favore dell'istante, entro 60 giorni dalla notifica della presente decisione e con le modalità di pagamento indicate in istanza, i seguenti importi:

i) la somma complessiva pari a euro 1.890,00 a titolo di indennizzo per mancata attivazione dei servizi di rete fissa e ADSL/fibra di cui al contratto del luglio 2015, ai sensi del combinato disposto di cui agli articoli 4, comma 1, e 13, comma 2, del *Regolamento sugli indennizzi*;

ii) la somma complessiva di euro 2.100,00 a titolo di indennizzo per mancata attivazione dei servizi di rete fissa e ADSL/fibra di cui al contratto del novembre 2015, ai sensi del combinato disposto di cui agli articoli 4, comma 1, e 13, comma 2, del *Regolamento sugli indennizzi*;

iii) il rimborso di euro 81,97 pagati dall'istante a titolo di "corrispettivo per recesso o risoluzione anticipata" di cui alla fattura AF19178136 del 31 dicembre 2015.

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, 04 novembre 2019

IL PRESIDENTE
Angelo Marcello Cardani

IL COMMISSARIO RELATORE
Mario Morcellini

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