

DELIBERA N. 197/20/CIR

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
VEZZONI / VODAFONE ITALIA S.P.A.
(GU14/185277/2019)**

L'AUTORITÀ

NELLA riunione della Commissione per le Infrastrutture e le Reti del 23 aprile 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*”, come modificato, da ultimo, dall’articolo 117 del decreto-legge 17 marzo 2020, n. 18, 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 i 60 giorni successivi alla data di cessazione dello stato di emergenza sul territorio nazionale relativo al rischio sanitario connesso all'insorgenza di patologie derivanti da agenti virali trasmissibili, dichiarata con la delibera del Consiglio dei ministri del 31 gennaio 2020, pubblicata nella Gazzetta Ufficiale n. 26 del 1° febbraio 2020”;

VISTO il decreto-legge 17 marzo 2020, n. 18, recante “*Misure di potenziamento del Servizio sanitario nazionale e di sostegno economico per famiglie, lavoratori e imprese connesse all'emergenza epidemiologica da COVID-19*” e, in particolare, l'articolo 103, comma 1;

VISTO il decreto-legge 8 aprile 2020, n. 23, recante “*Misure urgenti in materia di accesso al credito e di adempimenti fiscali per le imprese, di poteri speciali nei settori strategici, nonché interventi in materia di salute e lavoro, di proroga di termini amministrativi e processuali*” e, in particolare, l'art. 37;

CONSIDERATO che nel procedimento sono stati acquisiti tutti gli elementi istruttori nella piena garanzia del contraddittorio;

RITENUTO, alla luce di quanto stabilito dall'articolo 103, comma 1, del decreto-legge 17 marzo 2020, n. 18, che impone alle pubbliche amministrazioni di adottare “*ogni misura organizzativa idonea ad assicurare comunque la ragionevole durata e la celere conclusione dei procedimenti*”, opportuno procedere all'adozione del provvedimento finale;

VISTA l'istanza del sig. Vezzoni, del 7 ottobre 2019, avente numero di protocollo 0425315;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante, utente *consumer* titolare dell'utenza 0372414xxx, ha rappresentato quanto segue: «*A febbraio 2018 il Cliente aderiva ad un contratto Vodafone (vedi allegato), richiedendo l'attivazione dei servizi di fonia ed internet, con migrazione da Tim dell'utenza principale 0372414xxx ed altra numerazione secondaria associata. Tuttavia Vodafone provvedeva, in data 27 febbraio 2018, ad attivare unicamente la componente voce legata alla numerazione principale, lasciando il Cliente privo del servizio internet e della seconda numerazione da portare. Perdurando detto grave inadempimento contrattuale, in assenza di riscontro alle segnalazioni al servizio clienti, nel maggio 2018 il Cliente si vedeva costretto ad attivare, parallelamente, una nuova linea dati con altro operatore (vedi contratto) e con maggiore esborso di € 40 al mese per usufruire, si ripete, del servizio internet che Vodafone non aveva attivato. Senza riscontro rimaneva persino*

il reclamo via PEC di Novembre 2018 (vedi allegato). Infine, in occasione della proposta di modifica unilaterale delle condizioni contrattuali di Vodafone, il Cliente formalizzava la disdetta dei servizi (vedi recesso allegato)».

In base a tali premesse, l'utente ha richiesto nei confronti di Vodafone Italia S.p.A. (d'ora in poi, Vodafone):

- i. l'azzeramento di eventuali morosità legate al contratto con Codice Cliente 1.40230471 e revoca della pratica di recupero crediti, ove avviata, in esenzione spese;
- ii. l'indennizzo per la mancata attivazione del servizio internet, dal febbraio 2018 e sino a disdetta del contratto di novembre 2018;
- iii. l'indennizzo per la mancata attivazione con migrazione della linea secondaria;
- iv. l'indennizzo per mancata risposta al reclamo scritto di novembre 2018;
- v. il ristoro delle spese del doppio grado di procedura.

2. La posizione dell'operatore

La società Vodafone, in qualità di operatore *recipient*, ha rappresentato quanto segue: *«[s]i eccepisce, in primissima istanza, che non risulta alcun reclamo in atti relativo a quanto lamentato nel GU14 e tale da giustificare il riconoscimento di un indennizzo...Pur ritenendo assorbenti le eccezioni di cui sopra, si eccepisce che la documentazione contrattuale depositata da parte istante si riferisce alla richiesta di attivazione del servizio Vodafone Telefono Fisso relativo al solo servizio di fonia fissa su rete mobile Vodafone che non prevede l'attivazione di una linea secondaria né del servizio dati. Ed infatti, Vodafone ha regolarmente attivato il servizio con importazione del numero 0372414xxx espletata il 29 marzo 2018. Non risultano a sistema richieste di attivazione di diversi profili ovvero del servizio internet o di linee secondarie, né l'istante fornisce prova di aver richiesto l'attivazione di ulteriori servizi».*

3. Motivazione della decisione

Alla luce delle risultanze istruttorie le richieste di parte istante non possono essere accolte, per le motivazioni di seguito riportate.

Dalla documentazione agli atti depositata dalle parti risulta incontestato che in data 27 febbraio 2018 l'istante aderiva a una proposta contrattuale di Vodafone per la fornitura del servizio voce, la cui attivazione si è perfezionata in data 29 marzo 2018, come risulta confermato dalle schermate gestionali depositate da Vodafone. Tuttavia, l'istante lamenta di aver altresì richiesto, oltre alla fornitura del servizio voce, l'attivazione della linea ADSL e la migrazione di una ulteriore linea, richieste tuttavia rimaste inevase.

Ciò premesso, la richiesta *sub i*. non può essere accolta perché non vi è prova agli atti di eventuali morosità pregresse oggetto di recupero del credito, né l'utente le ha circostanziate riguardo al periodo temporale di riferimento e al relativo importo.

Le richieste *sub ii*. e *iii*. non possono essere accolte, in quanto dal corredo istruttorio (nella specie, dalla proposta contrattuale cui l'istante aderiva presente agli atti) non risulta

che l'utente abbia mai richiesto l'attivazione della componente dati e di una ulteriore componente voce. Invero, l'utente stesso risulta consapevole del fatto che il modulo contrattuale non prevedeva le ulteriori voci asseritamente richieste, allorquando nella disdetta recante data 9 novembre 2018 l'utente testualmente afferma che «*non mi è stato dato il servizio Adsl e mantenuto il numero aggiuntivo che avevo con TIM...perché mi è stata venduta una soluzione sbagliata*», con ciò mostrandosi perfettamente consapevole che la proposta contrattuale cui aveva originariamente aderito non era idonea all'ottenimento degli ulteriori servizi richiesti. La lettera di vettura allegata dallo stesso utente riporta la consegna della soluzione “*Dummy classic*” di Vodafone che, come facilmente riscontrabile, consiste in una apparecchiatura di rete fissa che consente di telefonare normalmente attraverso l'utilizzo di una SIM, inserita all'interno. Non vi è prova di consegna di ulteriore apparecchiatura idonea alla fornitura del servizio ADSL. Né risultano prove dalle schermate gestionali, le quali invece confermano che i servizi oggetto di contestazione non erano stati richiesti dall'istante in fase di attivazione della componente fissa.

La richiesta *sub iv.*, parimenti, non può essere accolta. Infatti, ferme restando le motivazioni di cui sopra, non vi è neanche prova agli atti dell'eventuale reclamo inviato dall'utente al fine di segnalare all'operatore i disservizi riscontrati. Invero, la lettera inviata in data 9 novembre 2018 costituisce una disdetta, il cui mancato riscontro non rappresenta una ipotesi indennizzabile in quanto non rientra fra le ipotesi tassativamente previste dal *Regolamento indennizzi*. Inoltre, anche a volerla considerare un reclamo, questo risulterebbe tardivo in base a quanto disposto dall'art. 14, co 4, del *Regolamento indennizzi* medesimo, secondo il quale «*[s]ono esclusi gli indennizzi previsti dal presente regolamento se l'utente non ha segnalato il disservizio all'operatore entro tre mesi dal momento in cui ne è venuto a conoscenza o avrebbe potuto venirne a conoscenza secondo l'ordinaria diligenza, fatto salvo il diritto al rimborso di eventuali somme indebitamente corrisposte*».

La richiesta *sub v.* non risulta accoglibile, stante la gratuità della procedura e la mancanza di prova, agli atti, delle eventuali spese sostenute da parte istante.

UDITA la relazione del Commissario Antonio Nicita, relatore ai sensi dell'articolo 31 del *Regolamento per l'organizzazione ed il funzionamento dell'Autorità*;

DELIBERA

Articolo 1

1. L'Autorità non accoglie l'istanza presentata dal sig. Vezzoni nei confronti di Vodafone Italia S.p.A.

2. 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, tenuto conto di quanto disposto dall'art. 84, comma 1, secondo periodo, del decreto-legge n. 18 del 17 marzo 2020 e della proroga intervenuta ai sensi dell'art. 36, comma 3, del decreto-legge 8 aprile 2020, n. 23.

La presente delibera è notificata alle parti e pubblicata sul sito *web* dell'Autorità.

Roma, 23 aprile 2020

IL PRESIDENTE
Angelo Marcello Cardani

IL COMMISSARIO RELATORE
Antonio Nicita

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