

**DELIBERA N. 233/20/CIR**

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA  
FAPI/VODAFONE ITALIA S.P.A.  
(GU14/202800/2019)**

**L'AUTORITÀ**

NELLA riunione della Commissione per le Infrastrutture e le Reti del 28 maggio 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 *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*” (convertito, con modificazioni, dalla legge 18 novembre 2019, n. 132), come modificato, da ultimo, dall’articolo 117 del decreto-legge 17 marzo 2020, n. 18 (convertito, con modificazioni, dalla legge 24 aprile 2020, n. 27), 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 fino a non oltre i sessanta 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, dichiarato 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, convertito, con modificazioni, dalla legge 24 aprile 2020, n. 27, 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 della società Fapi del 12/11/2019;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

### **1. La posizione dell’istante**

La Società istante, titolare di due utenze fisse n. 085/836xxx e 085/60xxx di tipo *business*, nel corso della procedura ha rappresentato quanto segue:

a. in data 29 agosto 2017 sottoscriveva con Vodafone Italia S.p.a. (d’ora in poi, Vodafone) un contratto di abbonamento (denominato offerta “Soluzione lavoro red+”) per la fornitura dei servizi di telefonia fissa ed internet (Fibra) sulle suddette linee telefoniche, al prezzo di euro 33,90/mese oltre Iva per ciascuna linea;

b. in data 27 marzo 2018, relativamente a una sola delle due linee, veniva sottoscritta una nuova offerta (cd. “Soluzione ufficio IperFibra”), in sostituzione della precedente, al prezzo di euro 56,50/mese oltre Iva;

c. nella settimana successiva, tuttavia, l’istante rilevava un malfunzionamento sulla linea oggetto della nuova offerta contrattuale, tanto che i tecnici Vodafone intervenuti a seguito di pronta segnalazione, dichiaravano il K.O. tecnico. Ciò nonostante, Vodafone ha continuato illegittimamente a fatturare;

d. nonostante i ripetuti reclami (inviati in data 24 ottobre 2018, 6 febbraio 2019 e 29 agosto 2019) e nonostante la presenza di anomalie amministrative accertate dalla stessa Vodafone, quest’ultima ha comunque sospeso i servizi (in data 19 dicembre 2018, 16 gennaio 2019 e 21 febbraio 2019) a causa di un ritardo nel pagamento delle fatture;

e. in data 6 marzo 2019 avveniva la migrazione di tutte le linee appartenenti a FAPI verso TIM;

f. inoltre, nonostante l’avvenuto passaggio ad altro operatore, Vodafone ha continuato a fatturare pur non offrendo più servizi;

g. nella memoria di replica, parte istante ha contestato quanto asserito dall’operatore Vodafone in relazione alla genericità delle contestazioni, puntualizzando tutte le doglianze riportate nel formulario.

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

i. restituzione delle somme indebitamente percepite per complessivi euro 827,15 e storno delle fatture per complessivi euro 1.325,23 con chiusura del rapporto contrattuale e regolarizzazione posizione amministrativo contabile utente;

ii. indennizzo per sospensione illegittima dei servizi;

iii. indennizzo per malfunzionamento dei servizi;

iv. indennizzo per ritardo nelle procedure di portabilità del numero storico da Vodafone a TIM nonostante fosse perfezionata la migrazione verso quest’ultimo sin dal 6 marzo 2019;

v. indennizzo per mancata risposta ai reclami;

vi. indennizzo per applicazione di profili tariffari non richiesti in relazione alla terza connettività.

## **2. La posizione dell’operatore**

L’operatore Vodafone, nell’ambito del contraddittorio, ha rappresentato quanto segue.

In via preliminare, ha eccepito l’inammissibilità e l’improcedibilità di eventuali richieste avanzate nel formulario GU14 non coincidenti con quelle formulate nell’istanza di conciliazione.

Nel merito, l’operatore ha dichiarato che *«l’istante aveva attivi 3 links di rete fissa: n. 6171xxx con numero associato 08560xxx; n. 6183xxx con numero associato 085836xxx; n. 6838872 Connettività Soluzione Ufficio, con associati n. 6 interni. Le 3 linee venivano attivate nelle modalità tecniche e con i profili tariffari in conformità a*

*quanto indicato nelle proposte contrattuali. Si contesta, inoltre, l'estrema genericità della richiesta di indennizzo dal momento che non è chiaro evincere il periodo interessato dal lamentato disservizio. In merito ai lamentati disservizi sulla rete fissa n. 6838872, si rileva che nei sistemi Vodafone risulta solo un trouble ticket di cui si riporta in allegato il dettaglio della gestione (aperto il 23 febbraio 2019 e chiuso il 26 febbraio 2019) e che risulta gestito nei tempi di lavorazione previsti dalla Carta del Cliente... Si contesta, inoltre, la quantificazione degli indennizzi richiesta dall'istante, che appare abnorme e non parametrata ai criteri determinati nella del. n. 347/18/CONS, All. A. (...). Del pari priva di pregio, quantomeno nei confronti di Vodafone, la richiesta di indennizzo relativo all'asserito ritardo nella portabilità del numero fisso 085836xxx verso il gestore Tim. Per il numero 08560xxx risulta una richiesta di migrazione inserita da Tim in data 24 maggio 2019 ed espletata correttamente in data 12 giugno 2019 (gli addebiti in fattura per il link relativi sono presenti fino a tale data). Per il numero 085836xxx risulta una richiesta di np pura inserita da Tim in data 18 febbraio 2019 che espletata in data 1 marzo 2019. Da quanto ricostruito e dalle schermate allegate appare incontrovertibile, quindi, l'assenza di responsabilità di Vodafone nella gestione della procedura di migrazione, avendo adempiuto correttamente agli obblighi di sua spettanza in quanto donating. (...) Si contesta, poi, la richiesta di indennizzo per l'attivazione di profili tariffari non richiesti atteso che i piani attivati corrispondono a quelli indicati nel contratto (Soluzione Lavoro Red+ per due linee fisse e Soluzione Ufficio per la linea centralino) e la genericità della contestazione. Non può ritenersi applicabile, quindi, la previsione di cui all'art. 9, della delibera n. 347/18/CONS, All. A. Destituita di fondamento appare, pertanto, anche la domanda di rimborso/storno delle fatture emesse da Vodafone. La richiesta dell'istante è oltremodo generica, non circostanziata e non puntuale nelle allegazioni in merito agli asseriti errori di fatturazione... Eventuali azioni di sospensione sono da reputarsi, nondimeno, totalmente legittime atteso che l'istante non aveva saldato neanche parzialmente le fatture che venivano pagate con ritardo e che Vodafone ha inviato regolarmente i dovuti preavvisi».*

Sulla base di tali circostanze l'operatore ha chiesto il rigetto delle richieste dell'istante.

### **3. Motivazione della decisione**

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste di parte istante possono trovare parziale accoglimento per i motivi che seguono.

In via preliminare, l'eccezione formulata da Vodafone, relativa alla inammissibilità e alla improcedibilità di eventuali richieste avanzate nel formulario GU14 non coincidenti con quelle formulate nell'istanza di conciliazione non può essere accolta, in quanto non suffragata da alcun elemento probatorio e documentale, quindi meramente tuzioristica e dilatoria dei tempi procedurali.

Passando al merito della controversia, la richiesta dell'istante di cui al punto i. può trovare accoglimento nei termini di seguito riportati.

Come risulta dall'allegato contratto del 29 agosto 2017 – le cui condizioni non sono state contestate dall'operatore – l'offerta riservata alla società Fapi prevedeva un corrispettivo pari a euro 33,90 oltre IVA per 4 settimane in merito ai servizi erogati per ciascuna linea storica (nn. 085836xxx e 08560xxx con offerta Soluzione Lavoro Red); il successivo contratto del 13 marzo 2018, allegato agli atti (Soluzione Ufficio non contestato dall'operatore) prevedeva un importo pari a euro 56,50 oltre IVA per 4 settimane e comprendeva l'attivazione, fra l'altro, di un centralino virtuale cui erano associate altre 6 numerazioni. Parte istante lamenta che quest'ultimo contratto avrebbe dovuto attivarsi in sostituzione del contratto "Soluzione lavoro" esistente sul numero storico 085836xxx (numero che aveva interesse a conservare). Tuttavia, come risulta confermato dal reclamo del 24 ottobre 2018, nonché dalla fatturazione allegata e dalle dichiarazioni dell'agente di zona, Vodafone ha operato diversamente, ossia ha dismesso la numerazione 085836xxx (che quindi risultava non più funzionante) e su quella linea ha attivato il servizio centralino su cui erano associati i 6 nuovi numeri interni. Nonostante fossero sostanzialmente funzionanti, pertanto, solo due *links* di rete fissa, Vodafone ha continuato a fatturare in merito a tre linee (ossia, in merito a Soluzione Lavoro Red per le due linee fisse storiche ubicate in comuni diversi, e Soluzione Ufficio per la nuova linea centralino). A fronte delle contestazioni dell'utente l'operatore si è limitato ad asserire la correttezza della propria fatturazione, confermando nelle proprie memorie che risultavano attivi tre *links* di rete fissa. Tuttavia, Vodafone non ha fornito alcuna prova contraria, *ex art. 1218 c.c.*, rispetto alla lamentata emissione di fatturazione eccedente rispetto a quanto contrattualmente pattuito, poiché riferita a tre connettività anziché due. Inoltre, dalle fatture allegate non risulta traffico relativo alle nuove numerazioni corrispondenti al centralino virtuale. Pertanto a fronte delle contestazioni e della documentazione allegata da parte istante, e in considerazione del mancato assolvimento dell'onere della prova contraria gravante su Vodafone, quest'ultima sarà tenuta, relativamente al periodo marzo 2018-marzo 2019, ad applicare la fatturazione su base mensile di euro 33,90 oltre IVA (relativa all'offerta soluzione lavoro per una connettività) e di euro 56,50 oltre IVA (relativa all'offerta soluzione ufficio per l'altra connettività) e allo storno/rimborso degli importi fatturati in eccesso in ordine alla terza connettività.

In merito alla fatturazione emessa successivamente al passaggio in TIM, occorre procedere, in conformità al consolidato orientamento di questa Autorità, a una valutazione della condotta posta in essere da Vodafone che, in quanto operatore *donating*, nel caso di specie si è limitato a dare esecuzione alla procedura prevista in relazione alla richiesta pervenuta da TIM, in qualità di *recipient*. Sul punto occorre prendere atto dell'evidente inconsapevolezza dell'istante in ordine alla disciplina della procedura di *number portability* (NP) e, soprattutto, in ordine alle conseguenze scaturenti sul rapporto contrattuale con l'operatore *donating*, per cui può ritenersi che Vodafone non abbia adempiuto adeguatamente ai propri oneri informativi. In particolare, ai sensi dell'allegato A alla delibera n. 179/03/CSP del 24 luglio 2003, articolo 4, l'operatore è tenuto a rendere un'informazione chiara, tempestiva e trasparente in ordine al rapporto contrattuale in essere con il proprio cliente, con particolare riguardo alle modifiche applicate alle condizioni economiche e tecniche del contratto. All'utente, infatti, non è stato esplicitato con chiarezza che a far data dal passaggio in TIM i servizi per effetto della procedura di

NP sarebbero stati forniti da questi, tuttavia il rapporto contrattuale con Vodafone non sarebbe cessato, tant'è che l'operatore avrebbe continuato a addebitare i relativi costi, fermo restando la facoltà di recedere nelle forme prescritte nelle Condizioni generali di contratto.

In relazione a tanto, poiché si ritiene che l'inadeguato assolvimento degli oneri informativi da parte dell'operatore abbia contribuito a generare il disservizio di cui si duole la società Fapi, in accoglimento alla richiesta i., si ritiene che l'operatore Vodafone debba rimborsare all'utente l'intero importo indebitamente prelevato a far data dal passaggio in TIM.

La richiesta dell'istante di cui al punto ii. non merita accoglimento in quanto l'operatore ha dato più volte preavviso della imminente sospensione, come risulta dalla documentazione allegata; inoltre la parte istante, piuttosto che omettere del tutto il pagamento, avrebbe dovuto limitarsi a sospendere il pagamento degli importi contestati, saldando la somma restante non oggetto di contestazione, in conformità all'art. 5, commi 1 e 2 del *Regolamento*.

La richiesta dell'istante di cui al punto iii. merita accoglimento in quanto Vodafone non ha fornito prova contraria volta a confermare la correttezza dell'operato del tecnico allorquando questi ha attivato il centralino virtuale comportando, di fatto, il malfunzionamento del servizio voce e fibra su numerazione storica 085836xxx. Né risulta che l'operatore abbia fornito un riscontro sostanziale alle doglianze dell'utente, limitandosi ad allegare delle schermate di riscontro dalle quali non emerge in alcun modo la prova della ricezione da parte dell'utente. Pertanto, l'operatore Vodafone è tenuto alla corresponsione dell'indennizzo di cui all'art. 6, comma 1, letto in combinato disposto con l'art. 13, comma 2, del *Regolamento indennizzi*, relativamente al servizio voce e dati, computato in misura di importo doppio trattandosi di utenza *business*, oltre all'aumento di un terzo in relazione al disservizio su fibra, e così per un importo totale di euro 28 *pro die* nel periodo compreso tra la data del reclamo (24 ottobre 2018) alla data di passaggio in TIM (6 marzo 2019) detratti 3 giorni ordinariamente previsti per la risoluzione dei guasti, per un periodo complessivo di 130 giorni, pari a euro 3.640,00.

La richiesta dell'istante di cui al punto iv. non può trovare accoglimento nei confronti di Vodafone, in quanto risulta dimostrato che quest'ultimo, in qualità di *donating*, abbia correttamente rilasciato l'OK di fase 2 e pertanto, atteso il suo ruolo passivo, nessuna responsabilità può essergli imputata per eventuali ritardi.

La richiesta di cui al punto v. non può essere accolta, in quanto l'assenza di risposta al reclamo è già stata valutata ai fini del riconoscimento dell'indennizzo, più favorevole all'utente, di cui al punto iii. e dunque, diversamente operando, la stessa condotta verrebbe sanzionata, in termini compensatori, due volte.

La richiesta di cui la punto vi. può ritenersi già soddisfatta dal riconoscimento degli storni e rimborsi di cui al punto *sub i*.

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 accoglie parzialmente l'istanza della società FAPI 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 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 3.640,00 (tremilaseicentoquaranta/00) a titolo di indennizzo per malfunzionamento servizi;

3. La società Vodafone Italia S.p.A. è tenuta a stornare/rimborsare gli importi fatturati in eccesso nel periodo marzo 2018-marzo 2019 e stornare/rimborsare le fatture emesse successivamente al passaggio dell'istante al nuovo operatore.

4. La predetta Società è tenuta, altresì, a comunicare a questa Autorità l'avvenuto adempimento alla presente delibera entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

5. 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.

6. 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, 28 maggio 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