

DELIBERA N. 264/20/CIR

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
FAL ART/VODAFONE ITALIA S.P.A.
(GU14/181711/2019)**

L'AUTORITÀ

NELLA riunione della Commissione per le Infrastrutture e le Reti del 22 luglio 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 dell'utente Fal Art del 30/09/2019;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante, titolare di utenze fisse di tipo *business* con l'operatore Vodafone Italia S.p.A. (d'ora in poi, Vodafone), nel corso della procedura ha rappresentato quanto segue. Alla data del 30/09/2019 l'operatore non ha ancora provveduto a gestire il passaggio della numerazione 0578708xxx nei confronti del *recipient* TIM S.p.A., per cui l'istante è stato costretto a chiedere il rientro in TIM S.p.A. per poi effettuare il subentro in Vodafone, con aggravio di tempo e conseguenti disagi. Inoltre, da molti mesi l'istante segnala l'errata fatturazione da parte di Vodafone: difatti, la società istante è intestataria del numero 05781902xxx con P.I. 01243810528 e sede a Gracciano di Montepulciano (SI), mentre l'operatore continua ad addebitare l'utenza relativa alla *ex* sede ubicata in Abbadia di Montepulciano (SI) con numero telefonico 0578708xxx.

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

- i. *in primis*, che Vodafone non ostacoli il rientro in TIM S.p.A. della linea 0578708xxx;
- ii. il riconoscimento dello storno/rimborso degli addebiti inclusi nelle fatture e non dovuti, fino alla prossima data di migrazione/rientro quantificati in circa euro 1.440,00;
- iii. la prosecuzione nella fornitura dei servizi attivi nella sede di Via Basilicata 11/13 in Gracciano (SI);
- iv. il riconoscimento dell'indennizzo per i disagi causati per euro 1.500,00.

2. La posizione dell'operatore

L'operatore Vodafone, nell'ambito del contraddittorio, ha rappresentato quanto segue: «*In data 03/04/2018 si gestiva richiesta di informazioni inoltrata dall'utente e relativa ad una pratica di subentro. La pratica 16834743 ricevuta il 14/04/2018 ed avente ad oggetto un "subentro parziale", veniva accantonata per i seguenti motivi: coordinate bancarie errate/incomplete – mancata indicazione del metodo di pagamento del cessionario – assenza di certificato di attribuzione partita e di visura camerale. Veniva inviato l'utente a fornire riscontro entro 5 giorni dalla ricezione della comunicazione inoltrata da Vodafone, pena il rinvio della richiesta. Si invita, altresì, il cliente a specificare se si trattasse di subentro parziale/totale e le linee oggetto del passaggio. Si segnala, inoltre, come il contratto "in essere" presentasse delle linee non "subentrabili", in quanto parte di "Multiprodotto Pbx". Si specificava come il subentro fosse possibile solo in seguito a disattivazione del servizio associato alla linea fissa 05788708xxx, oppure presentando richiesta di "subentro parziale VRU". Si inviava informativa al cessionario (in allegato) confermando quanto sopra indicato. A seguito di verbale GU14 emesso dal Corecom Toscana veniva riconosciuto un indennizzo all'utente pari ad euro 1.800,00 (milleottocento/00)*». L'operatore ha sostenuto che le pretese avanzate dall'istante fossero del tutto infondate stante l'assenza di responsabilità di Vodafone e la mancanza di qualsivoglia prova in ordine ai disagi patiti, oltre che sproporzionate. 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.

La richiesta dell'istante di cui al punto i. risulta pleonastica, stante l'obbligo regolamentare del *donating* di non ostacolare il rientro della numerazione verso l'operatore *recipient*.

La richiesta dell'istante di cui al punto ii. può trovare accoglimento nei termini di seguito riportati. *In primis*, le richieste di storno di importi non dovuti risultano sufficientemente circoscritte soltanto riguardo alla fatturazione relativa alla numerazione 0578708xxx, su cui l'operatore non ha addotto alcuna contestazione, né ha sollevato

eccezioni in merito. Inoltre, l'operatore non ha addotto prova di eventuali consumi effettuati dalla società istante. Deve altresì rilevarsi che, a fronte della esibizione del contratto per il rientro in TIM riguardo la numerazione 0578708xxx, risalente al gennaio 2020, dalla schermata contabile allegata dall'operatore si evince che la numerazione suddetta è stata disattivata a partire dal 17 aprile 2020. Ciò premesso, la doglianza di parte istante resta incontestata, e per l'effetto si dispone in capo all'operatore l'obbligo di storno/rimborso della fatturazione relativa alla numerazione 0578708xxx e degli eventuali servizi accessori a essa associati, a far data dalla richiesta di rientro in TIM S.p.A.

La richiesta dell'istante di cui al punto iii. può trovare accoglimento, poiché dal corredo documentale e dalle dichiarazioni di parte non emerge una manifestazione di volontà contraria alla prosecuzione del rapporto contrattuale relativo alla sede della società sita in Gracciano di Montepulciano.

La richiesta dell'istante di cui al punto iv. non può trovare accoglimento in quanto la quantificazione indennitaria è stata formulata dall'istante in via generica e forfettaria, né risulta circoscritto il periodo temporale di riferimento in ordine al disservizio; come tale, essa costituisce una richiesta di risarcimento del danno su cui questa Autorità non è competente a pronunciarsi. Resta ferma la possibilità per l'istante di rivolgersi al giudice ordinario per ottenere il riconoscimento delle ulteriori pretese.

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 della società Fal Art 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 stornare/rimborsare gli importi fatturati relativi alla numerazione 0578708xxx successivamente alla richiesta di rientro in TIM S.p.A.
3. 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.
4. 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.
5. 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, 22 luglio 2020

IL PRESIDENTE
Angelo Marcello Cardani

IL COMMISSARIO RELATORE
Mario Morcellini

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