

**DELIBERA N. 289/20/CIR**

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA  
MANES ROSSI / WIND TRE S.P.A. / VODAFONE ITALIA S.P.A.  
(GU14/245887/2020)**

**L'AUTORITÀ**

NELLA riunione della Commissione per le Infrastrutture e le Reti del 19 agosto 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 di Manes Rossi, del 18/02/2020;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

### **1. La posizione dell'istante**

L'utente, titolare dell'utenza fissa n. 08118468xxx, nel corso del procedimento ha dichiarato quanto segue:

- a. aderendo a una proposta commerciale di Vodafone Italia S.p.A. (di seguito anche solo “Vodafone”), l'istante ha dapprima chiesto il trasferimento della propria utenza e poi, in seguito a non precisato impedimento tecnico, accettato l'attivazione di una nuova linea;
- b. l'utente ha aderito a una proposta che prevedeva il pagamento di circa 14 euro al mese, ma ha osservato continui aumenti nelle fatture emesse dall'operatore;
- c. effettuate le verifiche sulle singole voci presenti in fattura, l'utente ha rilevato l'attivazione dal 2017 di due servizi, non richiesti e non utilizzati, quali

- “contributo classic” e “contributo servizio assistenza” con un costo mensile di 1,64 euro i.e. ciascuno;
- d. insoddisfatto, l’utente ha chiesto di trasferire la propria utenza in WIND Tre S.p.A. (di seguito anche solo “WIND”), ma rimaneva isolato dal 16/12/18 al 17/01/19, data di attivazione dei servizi da parte del nuovo operatore sebbene le relative fatture avessero decorrenza dal 16/12/18;
  - e. l’utente, infine, ha lamentato anche l’applicazione, da parte del vecchio operatore, di costi di recesso non dovuti una volta decorso la durata del vincolo contrattuale di 24 mesi.

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

- i. la liquidazione dell’indennizzo per attivazione di servizi non richiesti;
- ii. il rimborso delle somme versate dall’utente per i servizi non richiesti;
- iii. la liquidazione dell’indennizzo per mancata risposta al reclamo;
- iv. la liquidazione dell’indennizzo per interruzione della linea dal 16/12/18 al 17/01/19;
- v. lo storno dei costi di recesso;
- vi. la liquidazione degli indennizzi per tutti i disagi subiti;
- vii. il rimborso delle spese di procedura.

## 2. La posizione degli operatori

La società Vodafone, nell’ambito del contraddittorio, ha rappresentato quanto segue.

Nel merito dei fatti, Vodafone ha contestato la genericità della descrizione dei fatti e delle doglianze dell’utente, evidenziando le carenze documentali dell’istanza.

A ogni buon fine, l’operatore ha rappresentato che l’utenza fissa n. 08118468xxx è stata attivata dalla parte istante nel mese di giugno 2016 con piano “Vodafone Telefono Fisso *Plus*” (servizio di fonia fissa su rete mobile) e che, dai propri sistemi, risulta pervenuta una richiesta di portabilità pura del numero (NP) da parte di WIND espletata in data 13/12/2018, come da schermate allegate.

Ribadito il ruolo propulsivo del *recipient* nelle procedure di passaggio, Vodafone ha rilevato che i disservizi sull’utenza ricadono in un periodo successivo al completamento della NP con conseguente disattivazione dei servizi Vodafone.

In ogni caso, l’operatore ha evidenziato che non risultano pervenute segnalazioni di guasto o disservizi sull’utenza in questione.

Vodafone ha contestato la richiesta di indennizzo per attivazione di servizi non richiesti in quanto gli stessi sono relativi a contributi per il terminale Vodafone *classic* (che è un bene e non un servizio) e il relativo servizio di assistenza.

L’operatore ha osservato che anche la richiesta di rimborso nonché di storno delle fatture avanzata dall’utente è priva di fondamento, atteso che non sono indicate in modo specifico le voci contestate né i lamentati errori di fatturazione sono mai stati segnalati e contestati all’operatore. A tal proposito, Vodafone ha rilevato che l’utente ha sospeso

integralmente il pagamento delle fatture, maturando un insoluto pari a euro 59,40. La fattura insoluta, comunque non oggetto di specifica e documentata contestazione, contiene gli addebiti per la disattivazione dell'utenza e per le rate residue del terminale.

Sulla base di tali premesse, l'operatore ha chiesto il rigetto dell'istanza.

L'operatore WIND ha depositato in atti la transazione perfezionatasi con la parte istante in data 22/04/2020 a chiusura bonaria della controversia.

### 3. Motivazione della decisione

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, si ritiene che l'istanza non possa trovare accoglimento per i motivi di seguito precisati.

*In primis*, si dà atto della transazione perfezionatasi tra l'utente e l'operatore WIND in data 22/04/2020 con conseguente assorbimento delle richieste avanzate nei confronti di detto operatore ed estromissione del medesimo dalla presente decisione.

Nel merito della controversia, con particolare riferimento alle richieste dell'utente che residuano nei confronti di Vodafone, va precisato che appare dirimente l'assenza in atti di reclami o segnalazioni antecedenti alla PEC trasmessa (a entrambi gli operatori) in data 01/04/2019, contestualmente all'avvio della procedura conciliativa, quale circostanza che fa venire in rilievo la clausola di esclusione degli indennizzi di cui all'articolo 14, comma 4, del *Regolamento sugli indennizzi*.

Non può non rilevarsi che, in costanza di rapporto contrattuale con Vodafone, laddove l'utenza n. 08118468xxx risulta esser stata attiva con questo operatore dal 29/06/2016 e migrata in WIND in data 13/12/2018, l'utente non ha mai contestato errori nella fatturazione o addebiti illegittimi né ha chiesto la disattivazione dei servizi in questa sede contestati come non richiesti.

L'unico reclamo versato in atti, del 01/04/2019, risulta tardivo non soltanto in relazione ai disservizi ivi descritti (atteso che l'utente lamenta genericamente attivazioni non richieste "*dal lontano 2017*") ma anche rispetto al momento in cui lo stesso rapporto in essere con Vodafone si è concluso, una volta espletata la NP e trasferita l'utenza verso il nuovo operatore nel dicembre 2018.

Ciò stante, si ritiene che, nel caso di specie, gli obblighi e gli adempimenti cui l'operatore è tenuto in base al contratto, possano ritenersi esauriti con l'espletamento della procedura di passaggio dell'utenza verso il nuovo operatore (peraltro, da quanto si evince dal fascicolo, l'interruzione del servizio è avvenuta in costanza di rapporto con il *recipient*) e che il fabbisogno informativo dell'istante possa ritenersi soddisfatto nell'ambito del procedimento conciliativo e delle udienze svoltesi nel corso dello stesso, atteso che la medesima parte istante non ha considerato e usato il reclamo come strumento contrattuale finalizzato a rendere edotto l'operatore circa i problemi riscontrati e a ottenere una efficace interlocuzione in merito, inviandolo per il tramite del legale rappresentante in concomitanza con il deposito del formulario UG.

Infine, la fattura insoluta, allegata in atti dall'operatore Vodafone in supporto della propria ricostruzione, riporta effettivamente rate residue di un terminale nonché un costo di disattivazione della linea che appare in linea con le *Linee guida sulle modalità di dismissione e trasferimento dell'utenza nei contratti per adesione* di cui all'allegato A

alla delibera n. 487/18/CONS, non rivenendosi dunque i presupposti per accogliere la richiesta di storno dell'utente.

Infine, si rammenta che la richiesta di risarcimento del danno esula dalle competenze dell'Autorità ai sensi dell'articolo 20, comma 4, del *Regolamento*, tanto più che, nel caso di specie, non si ritiene di poter prescindere dalla qualificazione della richiesta dell'utente e di riconoscere eventuali compensazioni ai sensi del *Regolamento sugli indennizzi*.

Infine, la richiesta di rimborso delle spese di procedura non può trovare accoglimento vista la natura gratuita della procedura telematica di risoluzione della controversia attraverso *ConciliaWeb* e l'assenza in atti di spese documentate e giustificate.

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 non accoglie l'istanza di Manes Rossi nei confronti di WIND Tre S.p.A. e Vodafone Italia S.p.A. per le motivazioni di cui in premessa.

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.

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

Roma, 19 agosto 2020

**IL PRESIDENTE**  
Angelo Marcello Cardani

**IL COMMISSARIO RELATORE**  
Mario Morcellini

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