



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

DELIBERA N. 3/18/CIR

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
GALLOTTA / VODAFONE ITALIA S.P.A.
(GU14/964/17)**

L'AUTORITÀ

NELLA riunione della Commissione per le infrastrutture e le reti e del 18 gennaio 2018;

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 “*Regolamento concernente l’organizzazione e il funzionamento dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni*”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 405/17/CONS;

VISTA la delibera n. 173/07/CONS, del 19 aprile 2007, recante “*Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti*”, di seguito “*Regolamento*”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 597/11/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 “*Regolamento sugli indennizzi*”;

VISTA l’istanza della sig.ra Gallotta, del 18 maggio 2017;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’istante



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

L'istante, intestataria dell'utenza fissa 0407388XXX, ha contestato nei confronti di Vodafone Italia S.p.A. (di seguito "Vodafone" o "Società") la migrazione della linea telefonica nonostante avesse esercitato tempestivamente il diritto di recesso consentito per i contratti conclusi a distanza. In particolare, nell'istanza introduttiva del procedimento e nel corso dell'audizione, l'istante ha dichiarato quanto segue:

a. il giorno 1 giugno 2011, l'istante concludeva un contratto a distanza con l'operatore Vodafone, al fine di ottenere la migrazione della propria utenza dall'operatore Fastweb S.p.A.;

b. in data 9 giugno 2011, a seguito del ripensamento, l'istante provvedeva a inviare lettera raccomandata con avviso di ricevimento a Vodafone, all'interno della quale manifestava la volontà di recedere dal contratto concluso e di voler mantenere il contratto di fornitura dei servizi voce e dati con Fastweb S.p.A., dando atto, inoltre, della restituzione della Vodafone *station*;

c. nonostante il recesso fosse stato effettuato entro il termine di 10 giorni lavorativi decorrenti dalla conclusione del contratto, come da termini di legge, il 23 giugno 2011 Vodafone procedeva comunque alla migrazione dell'utenza e, di conseguenza, l'istante sollevava nella medesima giornata un reclamo, chiedendo la riattivazione della numerazione con il gestore Fastweb S.p.A., ma la richiesta non sortiva alcun riscontro;

d. in data 25 giugno 2011, l'istante provvedeva a stipulare un contratto per la fornitura dei servizi con l'operatore Telecom Italia S.p.A., con attivazione a partire dalla data 5 luglio 2011 di una nuova numerazione telefonica;

e. successivamente, a partire dal mese di luglio del 2013, circa due anni dopo la vicenda contestata, Vodafone avrebbe iniziato ad addebitare i costi dell'utenza erroneamente migrata attraverso addebiti sul conto corrente dell'istante, protrattisi fino al 15 luglio 2016;

f. a seguito della scoperta degli addebiti in conto corrente, l'utente inviava nuovo reclamo in data 30 giugno 2016.

In base a tali premesse, l'istante ha richiesto:

i. la liquidazione di euro 1.485,24, quale importo offerto originariamente a titolo conciliativo da Vodafone;

ii. la liquidazione di euro 18.470,00 a titolo di indennizzo per attivazione di servizi voce e dati non richiesti, con decorrenza dal 23 giugno 2011 e fino al 15 luglio 2016;

iii. la liquidazione di euro 600,00 a titolo di indennizzo per perdita della numerazione;

iv. il rimborso di euro 78,90 a titolo di costo sostenuto per la disattivazione del contratto sussistente con Fastweb S.p.A.;



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

v. la corresponsione di euro 1.191,05 a titolo di differenza del costo sostenuto con l'operatore Telecom Italia S.p.A., rispetto ai costi del contratto sussistente in precedenza con Fastweb S.p.A.;

vi. la liquidazione dell'indennizzo per cessazione dei servizi voce e dati, con decorrenza dal 23 giugno 2011 e fino al giorno della decisione dell'Autorità;

vii. la liquidazione dell'indennizzo per mancata risposta ai reclami.

In sede di memorie in replica alle difese svolte da Vodafone, l'istante ha preliminarmente contestato quanto asserito da Vodafone circa l'inammissibilità delle richieste non poste nella precedente procedura di conciliazione e della richiesta di rimborso dei costi sostenuti con gli altri operatori Fastweb S.p.A. e Telecom S.p.A., ponendo l'attenzione sulla delibera n. 276/13/CONS, in ordine all'interpretazione delle richieste avanzate nel presente procedimento e alla corrispondenza delle stesse rispetto alla domanda posta in sede di conciliazione. In merito alla richiesta di rimborso dei costi sostenuti con gli altri operatori telefonici, l'istante ha ribadito la legittimità della domanda, eccependo che trattasi di esborsi dovuti al disagio causato da Vodafone e che la delibera n. 276/13/CONS stabilisce la possibilità di ottenere il rimborso dei costi non dovuti.

A seguito delle eccezioni mosse da Vodafone, l'utente ha richiesto l'applicazione dell'indennizzo di cui all'articolo 4 del *Regolamento sugli indennizzi*, in considerazione della cessazione dei servizi voce e *internet* senza che ve ne fossero i presupposti, per il periodo compreso a decorrere dalla data di cessazione dell'utenza, fino al giorno della decisione dell'Autorità. Il medesimo arco temporale, secondo parte istante, dovrebbe essere preso in riferimento nell'ipotesi in cui l'Autorità ritenesse di dover corrispondere l'indennizzo *ex* articolo 5 e non invece *ex* articolo 4 del predetto regolamento.

Nel merito, l'istante ha evidenziato che le condizioni generali di contratto di Vodafone consegnate a seguito dell'adesione all'offerta prevedevano la facoltà di esercitare il diritto di recesso entro 10 giorni lavorativi, attraverso l'invio di lettera raccomandata con avviso di ricevimento. Tale facoltà è genericamente prevista dal codice del consumo, d.lgs. n. 206 del 2005, nonché all'interno della delibera dell'Autorità n. 664/06/CONS. L'istante avrebbe quindi esercitato il diritto di recesso tempestivamente, avendo inviato la lettera raccomandata in data 9 giugno 2011 con ricezione della stessa da parte di Vodafone il 15 giugno successivo, e pertanto sia l'invio che la ricezione sarebbero compresi entro i 10 giorni lavorativi decorrenti dalla data di conclusione del contratto.

In merito all'asserita impossibilità di revoca della procedura di migrazione, l'istante ha richiamato la delibera 41/09/CIR, secondo la quale l'operatore *recipient* dovrebbe attivarsi senza indugio per bloccare la procedura di migrazione a seguito dell'esercizio del diritto di ripensamento dell'utente. Inoltre, l'attivazione della nuova utenza presso Telecom S.p.A. sarebbe stata una scelta obbligata per poter fruire dei servizi voce e *internet*, quale conseguenza della mancata risoluzione della problematica da parte di



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

Vodafone, nonostante questo operatore fosse stato contattato sia mediante chiamate al servizio clienti che mediante reclamo.

La richiesta di indennizzo di cui all'articolo 8 del *Regolamento sugli indennizzi*, contrariamente a quanto asserito da Vodafone, sarebbe fondata, poiché l'operatore avrebbe proceduto ad attivare un servizio non richiesto, ledendo il diritto di ripensamento espletato dall'utente. Inoltre, la richiesta è stata rimodulata temporalmente rispetto a quella presente in GU14, attraverso la domanda di: indennizzo per servizio voce e dati, da calcolarsi con decorrenza del 23 giugno 2011 (giorno di attivazione dell'utenza) fino al 15 luglio 2016 (giorno di cessazione della fatturazione), per un totale di euro 18.470,00.

Per ciò che concerne l'indennizzo per perdita della numerazione, l'istante ha eccepito la responsabilità di Vodafone rispetto all'accaduto, in quanto l'operatore avrebbe potuto gestire il reclamo presentato tempestivamente e, di conseguenza, risolvere sul nascere la problematica. Inoltre, attualmente la riassegnazione del numero perso non avrebbe alcun valore, a causa del trascorrere del tempo, che ha determinato, per i soggetti terzi, la non riferibilità della numerazione all'istante.

L'eccezione mossa da Vodafone riguardante la condotta dell'utente che avrebbe determinato il protrarsi dei tempi utili al calcolo dell'indennizzo risulterebbe priva di fondamento, poiché, al contrario, l'utente avrebbe adottato un comportamento caratterizzato da un eccesso di diligenza nel mettere a corrente Vodafone tempestivamente dei disagi subiti.

Infine, con riferimento ai reclami presentati, l'istante ha contestato le asserzioni di Vodafone in ordine alla mancata gestione degli stessi, in ragione del fatto che sarebbero stati indirizzati a una casella postale intestata sì all'operatore, ma relativa alla gestione di richieste con diverso oggetto. Il reclamo del giugno 2016 non sarebbe stato comunque gestito, diversamente da quanto dichiarato dall'operatore, poiché l'istante non avrebbe ricevuto alcuna comunicazione in sua risposta, ma avrebbe avuto soltanto il rimborso di precedenti fatture indebitamente emesse. Pertanto si è insistito per la corresponsione dell'indennizzo, nella misura massima di euro 300,00 prevista dall'articolo 11 del *Regolamento sugli indennizzi*.

In sede di udienza, l'istante si è riportata alle proprie difese, contestando le eccezioni di Vodafone ed evidenziando che le richieste formulate non potrebbero comunque condurre a una duplicazione dell'indennizzo, poiché si lamentano fattispecie diverse, come tali tutte singolarmente indennizzabili. In particolare l'utente ha eccepito l'assenza di duplicazione in ordine agli indennizzi previsti agli articoli 5 e 8 del *Regolamento sugli indennizzi*, in quanto, per l'applicazione del primo articolo si è lamentata la cessazione del servizio in essere presso Fastweb S.p.A. e per l'applicazione del secondo si è contestata l'attivazione da parte di Vodafone di un servizio non richiesto.

2. La posizione dell'operatore



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

La società Vodafone Italia S.p.A. ha, in via preliminare, eccepito l'inammissibilità delle istanze avanzate nel presente procedimento che non siano state già oggetto di precedente procedura di conciliazione. In particolare, ha eccepito l'inammissibilità delle richieste di indennizzo per attivazione dei servizi non richiesti, per perdita della numerazione telefonica e per mancata risposta ai reclami. Inoltre, ha eccepito l'inammissibilità delle richieste di risarcimento del danno, qualificabili come tali quelle relative al rimborso dei costi di disattivazione del contratto in essere con Fastweb S.p.A. e al maggiore esborso di denaro per il contratto stipulato con Telecom S.p.A.

Nel merito, ha contestato la ricostruzione dei fatti operata dall'istante, sottolineando che il recesso è pervenuto in data 15 giugno 2011, dopo che la Fase 3 del processo di migrazione era stata già attivata. Dopo l'avvio di tale fase, il processo di migrazione non sarebbe stato più revocabile. Vodafone ha evidenziato altresì che nel momento di conclusione del contratto si autorizza l'operatore a procedere all'immediata attivazione della procedura di migrazione. A seguito dell'attivazione dell'utenza in Vodafone, l'utente avrebbe potuto richiedere ulteriore migrazione verso il vecchio operatore Fastweb S.p.A., ma non vi è stata alcuna attività in tal senso, anzi, l'istante ha proceduto all'attivazione di una nuova numerazione telefonica, senza dare alcun avviso a Vodafone, che avrebbe continuato a mantenere i servizi attivi, anche se gli stessi non venivano fruiti dall'utente, poiché quest'ultimo aveva restituito la Vodafone *station*.

In ordine alla richiesta di indennizzo per attivazione del servizio non richiesto, ai sensi dell'articolo 8 del *Regolamento sugli indennizzi*, fermo restando l'inammissibilità della stessa, tale fattispecie andrebbe applicata dal momento dell'attivazione dell'utenza in Vodafone, fino al 5 luglio 2011, data di attivazione della nuova utenza telefonica in Telecom S.p.A. Tale ultima attivazione denota la mancanza di interesse alla prosecuzione dell'utilizzo dei servizi offerti da Vodafone. Con riferimento al periodo successivo al 5 luglio 2011, l'operatore ha ritenuto che la fattispecie fosse qualificabile come mancata disattivazione del servizio. Per tale disagio, si è evidenziato l'orientamento dell'Autorità, che non ritiene applicabile a tale ipotesi quanto previsto dagli articoli 8 e 12, comma 3, del citato *Regolamento*, concludendo pertanto per l'impossibilità di concedere l'indennizzo, in mancanza di disagio apprezzabile.

Proseguendo oltre, la richiesta di indennizzo per perdita della numerazione risulterebbe altresì infondata, avendo l'operatore evidenziato la mancanza di sua responsabilità, in quanto l'utente avrebbe potuto chiedere una nuova migrazione verso l'operatore scelto, senza subire la perdita della numerazione.

Ulteriormente, l'istante avrebbe contribuito con la propria condotta alla causazione del danno, non essendosi adoperato con la dovuta diligenza, al fine di poterlo evitare. Di conseguenza l'operatore ha chiesto che l'Autorità tenga conto della condotta tenuta dall'utente, che avrebbe determinato il prolungamento dei disagi indennizzabili.

Infine, avuto riguardo alla richiesta di indennizzo per mancata risposta ai reclami, l'operatore ha eccepito la mancata osservanza delle modalità previste dalla Carta dei servizi per l'inoltro degli stessi e nonché l'avvenuta la gestione del reclamo del giugno



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

2016. In ogni caso, si è osservato che l'eventuale concessione dell'indennizzo debba tener conto del termine di 45 giorni concesso all'operatore per la gestione del reclamo.

In sede di udienza, Vodafone si è riportata alla propria memoria e ha eccepito l'inammissibilità delle domande nuove, formulate solo in memoria di replica e dei documenti allegati alle stesse. L'operatore ha contestato, inoltre, le richieste di liquidazione degli indennizzi che costituiscano una duplicazione della misura compensatoria, chiedendo all'Autorità di decidere secondo equità. Per spirito conciliativo, senza rinuncia alle difese svolte, Vodafone ha proposto una soluzione conciliativa della controversia, che è stata rifiutata dall'istante.

3. Motivazione della decisione

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante possono essere parzialmente accolte, come di seguito precisato.

Preliminarmente, l'eccezione dell'operatore in ordine all'inammissibilità delle richieste di rimborso dei costi di disattivazione del contratto in essere con Fastweb S.p.A. e del maggiore esborso di denaro per il contratto stipulato con Telecom Italia S.p.A., di cui ai punti *sub* iv. e v. deve essere accolta. Infatti, tali richieste si configurano quale compensazione per i danni patrimoniali subiti per il fatto accaduto tra l'utente e Vodafone, non suscettibili di accertamento in questa sede, stante il disposto dell'articolo 19, comma 4, del *Regolamento*, che non prevede la competenza dell'Autorità su tali domande, potendo queste essere poste al vaglio dell'autorità giudiziaria. L'eccezione mossa dall'istante, secondo cui la delibera n. 276/13/CONS dell'11 aprile 2013 permette il rimborso da parte dell'operatore dei costi non dovuti, si riferisce all'ipotesi in cui l'operatore, cui si contesta il disagio, abbia chiesto il pagamento di somme poi risultate non dovute alla luce del quadro istruttorio, non anche alla diversa ipotesi in cui il disagio subito abbia determinato l'esborso di somme derivanti da altri contratti in essere con diversi operatori, contratti, questi, cessati e/o conclusi per sopperire al disservizio causato dal gestore telefonico con cui si è aperto il contenzioso. Alla luce di quanto considerato, le richieste *sub* iv. e v. devono essere dichiarate inammissibili.

Sempre in via preliminare, non trova invece accoglimento l'eccezione dell'operatore di inammissibilità delle richieste di indennizzo per attivazione dei servizi non richiesti, per perdita della numerazione telefonica e per mancata risposta ai reclami, in quanto, avuto riguardo alla domanda proposta in sede di conciliazione e in relazione alla proposta conciliativa avanzata da Vodafone, comprensiva dell'indennizzo per la mancata risposta al reclamo, è possibile stabilire che le predette richieste rientrino nella procedura conciliativa, secondo quanto di seguito considerato.

In ordine alla richiesta formulata dall'utente in sede di conciliazione, la stessa fa riferimento all'indennizzo dovuto per il disservizio sofferto, a seguito della migrazione erroneamente espletata da Vodafone. L'Autorità ha competenza alla liquidazione degli indennizzi dovuti a prescindere dalla specifica formulazione della domanda posta



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

dall'utente, avuto riguardo alla delibera n. 276/13/CONS, secondo cui “[i]l contenuto delle singole richieste di parte, invece, può essere interpretato in maniera più sfumata [...] in un’ottica di tutela dei contraenti deboli e nel rispetto delle finalità delle procedure di risoluzione stragiudiziale delle controversie, le istanze inesatte, ogni qualvolta possibile, devono essere interpretate secondo il loro significato più logico e più pertinente rispetto alla questione da esaminare”. Di conseguenza, è possibile ritenere che la domanda posta in sede di conciliazione sia stata di seguito meglio articolata e specificata dall'utente e perciò la stessa comprende la richiesta di indennizzo per attivazione del servizio non richiesto e per perdita della numerazione, così come può contenere anche la richiesta di indennizzo per cessazione del servizio, articolata dall'utente nelle memorie di replica. Alla luce di ciò, anche l'eccezione di Vodafone di inammissibilità della richiesta di indennizzo per cessazione del servizio perché formulata solo in sede di memorie di replica, non può trovare accoglimento. La richiesta dell'istante, infatti, specifica quanto è stato dedotto in sede di conciliazione. In ogni caso, trattasi di richiesta di indennizzi relativi al disagio riguardante la medesima questione trattata innanzi all'organismo di conciliazione, nell'ambito della quale l'operatore avrebbe potuto concedere automaticamente l'indennizzo dovuto.

Con riferimento all'indennizzo per mancata risposta al reclamo, la relativa richiesta è stata oggetto di tentativo di conciliazione poiché ciò si deduce dalla stessa offerta di Vodafone e riportata nel verbale di mancato accordo, allorquando l'operatore ha proposto anche una somma a titolo di indennizzo per mancata risposta al reclamo.

Infine, si rileva l'infondatezza dell'eccezione di Vodafone in ordine all'inammissibilità dei documenti depositati dall'istante in sede di memorie di replica, trattandosi di documentazione depositata in replica alle difese svolte dall'operatore e in ogni caso quest'ultimo ha avuto modo di potervi replicare in sede di udienza.

Nel merito, occorre in primo luogo riconoscere che Vodafone sia responsabile della migrazione dell'utenza, avvenuta senza consenso dell'istante. Infatti, il contratto concluso in data 1 giugno 2011 è qualificabile quale contratto a distanza stipulato tramite *verbal order*. Per tale categoria, l'articolo 64 del d.lgs. n. 206, del 6 settembre 2005, c.d. “Codice del consumo”, nella sua formulazione applicabile *ratione temporis*, stabiliva la facoltà di recedere entro 10 giorni lavorativi mediante invio di lettera raccomandata con avviso di ricevimento entro il predetto termine. Quest'ultimo decorreva, per il caso di specie – in applicazione dell'articolo 65, comma 2, lettera b), applicabile *ratione temporis* – dalla data di conclusione del contratto o dalla data di assolvimento degli obblighi informativi verso l'utente, qualora ciò fosse avvenuto dopo la conclusione del contratto. Da tali norme si desume che l'istante abbia tempestivamente esercitato il diritto di recesso attraverso l'invio di lettera raccomandata con avviso di ricevimento datata 9 giugno 2011.

L'eccezione di Vodafone riguardante l'impossibilità di revocare la procedura di migrazione, poiché la stessa sarebbe stata avviata subito dopo la conclusione del contratto, in quanto “[...] l'utente autorizza Vodafone ad avviare la pratica di portabilità immediatamente”, non trova accoglimento. L'ipotesi in cui il diritto di recesso non poteva essere esercitato era prevista all'articolo 55 del Codice del consumo, in cui al comma 2, lettera a), si faceva riferimento ai contratti aventi a oggetto prestazione di servizi, la cui



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

esecuzione fosse iniziata, con l'accordo del consumatore, prima della scadenza del termine previsto dall'articolo 64, comma 1. La norma richiamata prevedeva, però, la volontà esplicita dell'utente all'esecuzione immediata del contratto e che vi fosse un accordo in tal senso con il prestatore di servizi. Nel caso di specie, Vodafone avrebbe dovuto provare che l'utente avesse manifestato la volontà affinché il contratto avesse immediata esecuzione, ma non vi sono prove che avvalorano l'assunto prospettato dall'operatore. Anzi, il documento riepilogativo delle principali condizioni contrattuali, depositato da parte istante, attesta che Vodafone avesse previsto il diritto di ripensamento dell'utente, da esercitare entro 10 giorni lavorativi attraverso l'invio di lettera raccomandata con avviso di ricevimento. Pertanto, in assenza di prove, si ritiene che l'accordo concluso a distanza tra utente e operatore prevedesse la facoltà di recesso entro il termine di dieci giorni lavorativi, nulla disponendo circa l'immediata esecuzione del contratto a seguito della sua conclusione.

Ciò posto, la richiesta di cui al punto *sub i.* di liquidazione di euro 1.485,24, quale importo offerto da Vodafone in sede di conciliazione, non trova accoglimento, in quanto trattasi di proposta conciliativa comprensiva di più voci, frutto della libera scelta dell'operatore nell'ottica di prevenzione di un futuro contenzioso, che non può essere oggetto di valutazione specifica da parte dell'Autorità. Tuttavia, considerato che la proposta conteneva in parte il rimborso delle somme erroneamente addebitate nel conto corrente, in un'ottica di tutela del contraente debole, si deve stabilire che Vodafone dovrà restituire le somme erroneamente addebitate sul conto corrente con decorrenza dalla fattura AD10726658 del 25 luglio 2013 fino alla fattura di ultima emissione AG10940033 del 20 luglio 2016, nel caso in cui non vi fosse già stata restituzione totale degli importi, oltre interessi legali decorrenti dalla data della prima fatturazione. Difatti, trattasi di somme non corrispondenti a un servizio voluto e comunque il servizio non veniva effettivamente reso, in ossequio a quanto dichiarato dallo stesso operatore, secondo il quale Vodafone avrebbe mantenuto il servizio attivo pur non essendovi fruizione dello stesso, poiché l'utente aveva consegnato la Vodafone *station*.

La richiesta di cui al punto *sub ii.*, concernente la liquidazione di euro 18.470,00 a titolo di indennizzo per attivazione di servizi voce e dati non richiesti, con decorrenza dal 23 giugno 2011 e fino al 15 luglio 2016, non può trovare accoglimento, per le motivazioni di seguito riportate.

La fattispecie che interessa il caso *de quo* non rientra nell'ipotesi di attivazione di servizi non richiesti di cui all'art. 8, comma 1 del *Regolamento*, poiché nel caso specifico l'utente non poteva usufruire dei relativi servizi, visto che egli stesso, a seguito della manifestazione del diritto di ripensamento, si era immediatamente adoperato per la restituzione della Vodafone *Station*. Pertanto, non risulta possibile prevedere una misura compensatoria per l'attivazione di servizi non richiesti allorquando i medesimi servizi non erano oggettivamente usufruibili dall'utente.

Si rileva, altresì, che considerato il lungo lasso di tempo compreso fra la data del 23 giugno 2011 e il 15 luglio 2016, un utente di diligenza media sarebbe stato nelle condizioni oggettive di rilevare i ripetuti addebiti su conto corrente effettuati dall'operatore, mentre nel caso di specie l'istante ha segnalato la condotta dell'operatore



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

a mezzo di apposito reclamo soltanto nel corso del 2016. Una condotta dell'istante caratterizzata dalla correttezza e buona fede, ovvero tempestiva nel segnalare l'indebito prelievo, avrebbe impedito il protrarsi dello stesso, contenendo il disagio subito.

Si rileva, altresì, che nel periodo compreso tra il 5 luglio 2011 e fino al 15 luglio 2016, non vi è alcun disagio oggettivamente indennizzabile. Infatti, dal luglio 2011 fino al 24 luglio 2013 non vi è stata alcuna attività dell'operatore. Dal 25 luglio 2013 e fino al 20 luglio 2016 vi è stata un'indebita percezione delle somme dal conto corrente dell'istante, derivante da un'errata fatturazione. Tale circostanza non comporta alcun disagio indennizzabile, avuto riguardo ai presupposti per l'applicazione degli indennizzi previsti dal *Regolamento sugli indennizzi*. Infatti, l'indennizzo viene utilizzato per compensare un disservizio subito dall'utente. Nel caso in esame non risulta esservi alcun disservizio idoneo a essere compensato attraverso la concessione di un indennizzo. La circostanza in esame deve essere considerata quale errata fatturazione conseguente alla mancata gestione del recesso manifestato dall'istante. Tale ipotesi, oltre a non essere espressamente prevista dal *Regolamento sugli indennizzi*, non permette l'applicazione dell'articolo 12 comma 3, che prevede la corresponsione dell'indennizzo qualora l'ipotesi esaminata non sia espressamente contemplata dalle disposizioni del predetto regolamento. L'interpretazione analogica non trova applicazione poiché la fattispecie, che si ripete riguarda l'errata fatturazione per mancata gestione del recesso dell'utente, è diversa dalle ipotesi espressamente previste dal citato *Regolamento*, e in ogni caso non è ravvisabile alcun disservizio idoneo all'ottenimento dell'indennizzo quale misura compensatoria del disagio sofferto.

La richiesta di liquidazione dell'indennizzo per perdita della numerazione di cui al punto *sub iii*. deve essere accolta. L'utente ha provveduto a stipulare un nuovo contratto con attivazione di nuova numerazione a causa dell'espletamento di una procedura di migrazione rispetto alla quale aveva manifestato il diritto di ripensamento in maniera tempestiva, non essendo stata provata, si ripete, la richiesta di immediata esecuzione del contratto a seguito della sua conclusione. Pertanto, la perdita della numerazione è imputabile all'operatore Vodafone. Ai sensi dell'articolo 9 del *Regolamento sugli indennizzi*, è dovuto un importo di euro 100,00 per ogni anno di precedente utilizzo della numerazione persa. L'utente ha dichiarato di aver posseduto la numerazione per sei anni e tale assunto non è stato contestato dall'operatore, perciò Vodafone dovrà liquidare in favore dell'utente la somma di euro 600,00 a titolo di indennizzo per perdita della numerazione.

La richiesta di liquidazione dell'indennizzo per cessazione del servizio, di cui al punto *sub vi*., trova accoglimento, per le motivazioni di seguito precisate. Nel caso sottoposto in esame, l'istante ha subito contro la sua volontà la cessazione del servizio già in essere con Fastweb S.p.A. non potendo più utilizzarlo dalla data del 23 giugno 2011, giorno di migrazione forzata dell'utenza in Vodafone a causa della condotta dell'operatore che, come già sottolineato, non ha gestito in maniera tempestiva il diritto di ripensamento dell'utente. Difatti, l'istante ha manifestato a Vodafone il proprio ripensamento nei termini previsti dal Codice del consumo e dalle condizioni contrattuali. Di conseguenza, dal giorno 23 giugno 2011, fino al 5 luglio 2011 l'istante era



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

impossibilitata alla fruizione dei servizi voce e dati. Tale disagio è riconducibile all'articolo 4 del *Regolamento sugli indennizzi*, in quanto la disposizione disciplina l'ipotesi di cessazione del servizio, presupponendo che l'utente sia stato posto nella condizione di non poter fruire in modo assoluto del servizio a causa del comportamento colposo dell'operatore. Ciò posto, ai sensi dell'articolo 4, è dovuto un indennizzo per ciascun servizio cessato ingiustificatamente pari a euro 7,50 *pro die*. Nel caso in esame, i servizi voce e dati sono cessati dal 23 giugno al 5 luglio 2011, data di attivazione del servizio con l'operatore Telecom, con conseguente disagio protrattosi per 12 giorni. Di conseguenza, Vodafone dovrà corrispondere all'istante euro 180,00 a titolo di indennizzo per cessazione del servizio (euro 7,50 per 12 giorni di cessazione dei servizi voce e dati).

Infine, per quanto riguarda la richiesta di liquidazione dell'indennizzo per mancata risposta ai reclami *sub vii.*, la stessa deve essere accolta, come di seguito precisato. Il reclamo del 23 giugno 2011, giunto presso Vodafone il successivo 29 giugno, non ha avuto alcun riscontro e ciò non è stato contestato da Vodafone, che ha dichiarato di aver gestito soltanto il reclamo del giugno 2016. Per ciò che riguarda il secondo reclamo, esso è giunto presso Vodafone il 6 luglio 2016 e riguarda la richiesta di restituzione delle somme indebitamente prelevate dall'operatore, che le avrebbe detratte dal conto corrente dell'istante. Quest'ultima ha dichiarato di aver ricevuto delle note di credito in seguito all'invio del predetto reclamo. Dalla visione delle predette note di credito, è possibile verificare una restituzione parziale della somma richiesta dall'istante nel reclamo. Pertanto, per fatti concludenti, vi è stato un parziale accoglimento delle richieste formulate. Ciò comporta che per le richieste rigettate, vi debba essere risposta scritta all'utente entro un termine di 45 giorni dalla ricezione del reclamo. Tale onere è previsto dall'allegato A) alla delibera n. 179/03/CSP, del 24 luglio 2003, all'articolo 8, comma 4, che prevede: “[...] *In caso di rigetto, la risposta in esito al reclamo è in forma scritta, è adeguatamente motivata ed indica gli accertamenti compiuti*”. Pertanto Vodafone avrebbe dovuto rendere risposta entro il 20 agosto 2016.

Considerato che l'articolo 11 del *Regolamento sugli indennizzi*, prevede l'attribuzione di euro 1,00 *pro die* per ritardo nel rendere risposta al reclamo, fino a un importo massimo di euro 300,00, considerato che i predetti reclami non hanno avuto riscontro e che il perdurare del tempo ha comportato il superamento di 300 giorni quale limite massimo indennizzabile, sarà dovuto l'indennizzo nella misura massima pari a euro 300,00.

Infine, per quanto concerne le spese di procedura, appare equo liquidare in favore della parte istante, ai sensi dell'articolo 19, comma 6, del *Regolamento*, l'importo di euro 100,00, considerato che la stessa ha presentato istanza di conciliazione presso il CORECOM e ha presenziato innanzi all'Autorità senza l'assistenza di un delegato incaricato della sua rappresentanza.

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



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

DELIBERA

Articolo 1

1. L'Autorità accoglie parzialmente l'istanza di Gallotta nei confronti della società Vodafone Italia S.p.A. per le motivazioni di cui in premessa.

2. La società Vodafone Italia S.p.A. è tenuta a rimborsare e/o stornare le somme erroneamente addebitate sul conto corrente con decorrenza dalla fattura AD10726658 del 25 luglio 2013 fino alla fattura di ultima emissione AG10940033 del 20 luglio 2016, nel caso in cui non vi fosse già stata restituzione, oltre interessi decorrenti dalla data di prima fatturazione, nonché a pagare in favore dell'istante, oltre la somma di euro 100,00 (cento/00) per le spese di procedura, i seguenti importi, maggiorati degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza:

- i. euro 600,00 (seicento/00) a titolo di indennizzo per perdita della numerazione (euro 100,00 per 6 anni di precedente detenzione della numerazione);
- ii. euro 180,00 (centottanta/00) a titolo di indennizzo per cessazione dei servizi (euro 7,50 per 12 giorni complessivi di cessazione dei servizi voce e dati);
- iii. euro 300,00 (trecento/00) a titolo di indennizzo per mancata risposta ai reclami.

3. La società Vodafone Italia S.p.A. 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, 18 gennaio 2018

IL PRESIDENTE

Angelo Marcello Cardani

IL COMMISSARIO RELATORE

Mario Morcellini



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

Per attestazione di conformità a quanto deliberato

IL SEGRETARIO GENERALE

Riccardo Capecchi