

DELIBERA N. 321/20/CIR

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
MODOLUCE DI MASSARELLI /VODAFONE ITALIA S.P.A.
(GU14/243875/2020)**

L'AUTORITÀ

NELLA riunione della Commissione per le Infrastrutture e le Reti del 29 ottobre 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;

VISTA l’istanza dell’utente Modoluce di Massarelli del 13/02/2020;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

La ditta istante, titolare di una utenza fissa di tipo *business* con l'operatore Vodafone Italia S.p.A. (d'ora in poi, Vodafone), nel corso della procedura ha rappresentato quanto segue:

a. da metà 2013 circa il servizio internet ADSL sulla linea fissa 0577937xxx funzionava a soli 0,30 mega, nonostante da condizioni contrattuali fosse stata garantita una navigazione a 7 mega, così impedendo lo svolgimento dell'attività commerciale di Moduluce.

b. Pertanto, una volta riconosciuta da Vodafone l'impossibilità di migliorare il servizio (come comunicato all'istate con SMS del 20.09.13), l'istante si vedeva costretto a passare ad altro operatore, come infatti è avvenuto, limitatamente al servizio di linea fissa+ADSL, dal giorno 18.02.2014.

c. Ciò nonostante, dalla fattura n. AE14486718 del 22.10.2014 in poi veniva illegittimamente addebitato l'importo di euro 108,00+iva a bimestre a titolo di canone per l'offerta "Vodafone ADSL Soluzione Lavoro".

d. Inoltre, non veniva fornita alcuna risposta al reclamo del 28.06.2017.

e. In data 20.11.17 la ditta Moduluce riceveva tramite legale di Vodafone richiesta di pagamento di fatture per la somma complessiva di euro 520,01, riguardante il periodo successivo al passaggio al nuovo operatore, cui veniva fornita risposta con lettera del 29.11.2017.

f. Vodafone riconosceva quindi la propria responsabilità in quanto in data 26.02.18 inviava all'utente n.3 note di credito di importo complessivo di euro 520,01, ovvero esattamente l'importo richiesto originariamente.

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

i. rimborso della somma di euro 1.512,00+iva, oltre interessi moratori, per illegittimo addebito in fattura di euro 108,00 a titolo di "Vodafone ADSL Soluzione Lavoro" dalla fattura n.AE14486718 del 22.10.2014 in poi, in quanto l'attivazione con nuovo operatore Fastweb risaliva al giorno 18.02.2014;

ii. indennizzo per malfunzionamento del servizio Internet ADSL dal primo reclamo risalente a metà 2013 al 18.02.2014, pari ad euro 1.764,00 (considerando dal 30.04.13 al 20.09.13), oltre 1/3 di aumento per "banda ultra larga" per un totale di euro 2.352,00;

iii. indennizzo per erroneo/illegittimo addebito di somme non dovute in fattura dal 22.10.2014 al 05.10.2016 e per doppia fatturazione nel passaggio al diverso operatore Fastweb;

iv. indennizzo per mancata risposta al reclamo del 28.06.2017;

v. indennizzo per ritardata risposta al reclamo del 29.11.2017.

2. La posizione dell'operatore

L'operatore Vodafone, nell'ambito del contraddittorio, ha rappresentato quanto segue: *«In via preliminare, si eccepisce l'inammissibilità e improcedibilità di eventuali richieste avanzate nel formulario GU14 che non siano coincidenti con quelle formulate nell'istanza di conciliazione (...)si eccepisce la totale infondatezza in della richiesta di*

indennizzo per il malfunzionamento della linea dati, in quanto oltremodo generica e carente di qualsiasi fondamento in fatto e diritto. In merito ai lamentati disservizi sulla rete fissa, si rileva che nei sistemi Vodafone – data la tardività della contestazione, che si riferisce a disservizi del 2013 – non risultano recuperabili i dettagli di eventuali trouble tickets. Oltretutto, l'istante non produce alcuna prova della velocità di navigazione all'epoca dei fatti e dichiara di aver avuta attiva una linea con banda nominale a 7 Mbit/s. Parte istante avrebbe quantomeno dovuto presentare una certificazione della velocità di navigazione inferiore alla banda minima garantita, ricordando che a tal fine è stato predisposto dall'Autorità stessa il software Ne.Me.Sys. (Network Measurement System), che consente di verificare che i valori misurati sulla propria linea telefonica. Ad ogni modo, Vodafone ha sempre garantito la banda minima contrattualmente prevista. Si ribadisce che la linea era di tipologia ADSL e non Fibra (il piano attivo era Vodafone ADSL Soluzione Lavoro

(...) In merito, invece, alla contestazione sulla doppia fatturazione ed il mancato recesso, si rappresenta che l'istante aveva attivo un link di rete fissa 2264923 cui erano associati i numeri 0577937xxx e 05771523xxx. A sistema risulta richiesta di NP pura per il numero 0577937xxx, regolarmente espletata verso Fastweb il 18 febbraio 2014. Da quanto ricostruito e dalle schermate allegate appare incontrovertibile, quindi, l'assenza di responsabilità di Vodafone nella gestione della procedura di migrazione. Sul punto, giova ribadire con forza che l'attività di impulso della migrazione o np pura nei passaggi OLO to OLO dei numeri ricade sul gestore Recipient, così come l'espletamento e l'attività di notifica della chiusura della procedura, secondo quanto chiaramente espresso dalle delibere in materia (Del. 274/07/CONS e Del. 35/10/CIR). Si contesta, pertanto, qualsiasi allegazione di responsabilità di Vodafone in relazione ad un eventuale ritardo nell'attivazione dei servizi da parte del gestore Recipient. Destituita di fondamento appare, pertanto, la domanda di rimborso/storno delle fatture emesse da Vodafone con riguardo alla linea fissa. Avendo il Recipient richiesto la np pura del numero e non la migrazione dell'accesso e non essendo intervenuta contestuale richiesta di recesso per il link di rete fissa, lo stesso è rimasto attivo fino alla disattivazione intervenuta il 17 marzo 2017 a seguito del formale recesso dell'istante. Si ricorda, invero, che la disattivazione automatica del link di rete fissa avviene solo nei casi di migrazione ex del. n. 274/07/CONS: laddove manchi tale richiesta o venga espletata una semplice portabilità pura dei numeri i link restano necessariamente attivi(...) Si contesta, infine, la richiesta di indennizzo per mancato riscontro al reclamo».

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 dell'operatore, relativa alla eventuale non coincidenza fra quanto richiesto in fase di conciliazione e in fase di definizione, non può trovare accoglimento, in quanto tuzioristica e di mero stile, pertanto meramente dilatoria dei tempi procedurali.

Nel merito, deve rilevarsi quanto segue. Dal corredo istruttorio presente agli atti risulta confermato che l'istante, cliente Vodafone, avesse attivo un unico *link* di rete fissa cui erano associati due numerazioni, ossia la 0577937xxx e 05771523xxx. In data 18.02.2014 a seguito di una richiesta di passaggio a nuovo operatore della sola numerazione 0577937xxx, tramite la procedura di cd. *Number Portability* pura (NPP), la numerazione suddetta passava in Fastweb S.p.A., come confermato dallo stesso operatore Vodafone, che ha depositato le schermate attestanti il passaggio. Conseguentemente, la numerazione (DN) è passato all'operatore *recipient*, mentre la risorsa di accesso è restata in capo a Vodafone.

Ciò premesso, la richiesta dell'istante di cui al punto *sub i.* può trovare accoglimento nei termini che seguono.

La procedura di portabilità pura della numerazione abbinata al codice cliente determina il trasferimento dal *donating* (nella fattispecie Vodafone) al *recipient* (nella fattispecie Fastweb S.p.A.) della numerazione assegnata al cliente, senza il contestuale trasferimento delle risorse fisiche di accesso. In particolare, in virtù della disciplina regolamentare vigente (cfr. del. n. 35/10/CIR), la numerazione associata all'utenza viene trasferita sull'infrastruttura di accesso dall'operatore *recipient*, ma non comporta l'automatica risoluzione del contratto sussistente con l'operatore *donating* che continua a offrire all'utente i propri servizi, attraverso le proprie infrastrutture, com'è accaduto nel caso di specie.

Ciò detto, tuttavia, deve prendersi atto dell'evidente inconsapevolezza dell'istante in ordine alla disciplina della procedura di NNP e, soprattutto, in ordine alle conseguenze scaturenti sul rapporto contrattuale con l'operatore *donating*, per cui si ritiene che Vodafone non abbia adempiuto adeguatamente i 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 18.02.2014, i servizi sulla numerazione 0577937xxx, per effetto della procedura di NNP, sarebbero stati forniti da Fastweb S.p.A., tuttavia il rapporto contrattuale con Vodafone, limitatamente all'utenza in oggetto, non sarebbe cessato, tant'è che l'operatore avrebbe anche continuato a fatturare, 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 l'istante, in accoglimento alla richiesta *sub i.*, si ritiene che l'operatore Vodafone debba stornare e/o rimborsare all'utente, qualora non già avvenuto, l'intero importo indebitamente prelevato in relazione al servizio ADSL, in riferimento all'utenza n. 0577937xxx, a far data dal 14.02.2014 (data in cui l'utenza risulta passata in Fastweb S.p.A.).

La richiesta dell'istante di cui al punto *sub ii.* non può essere accolta, per le motivazioni che seguono.

L'utente ha dichiarato di aver riscontrato lentezza del servizio ADSL a partire dalla metà del 2013, e di aver anche segnalato il disservizio tramite reclamo; in merito non può che farsi riferimento alla normativa di settore e, in particolare, alla delibera

n. 244/08/CONS, in base alla quale si riconosce all'utente, a fronte della produzione di circostanziate prove oggettive, la facoltà di cambiare operatore senza costi di cessazione; nello specifico, si rammenta che ai sensi dell'articolo 8, comma 6, di detta delibera gli operatori si impegnano a rispettare gli *standard* dei valori relativi a ciascun servizio, contrattualmente previsti e comunque resi pubblici, ma qualora l'utente riscontri valori peggiorativi rispetto a quelli garantiti, entro 30 giorni dalla ricezione del risultato della misura può presentare un reclamo circostanziato all'operatore; in caso di mancato ripristino dei livelli di qualità del servizio nei 30 giorni successivi alla presentazione del reclamo, l'utente può recedere dal contratto senza sostenere penali di recesso per la parte relativa al servizio di accesso a Internet da postazione fissa.

Nel caso di specie, l'utente afferma di aver inviato reclamo, ma non lo produce, adducendo quale prova dell'invio una risposta (SMS del 20.09.2013) dell'operatore in merito al presunto disservizio; tale risposta, tuttavia, non dimostra il contenuto del reclamo, né la data di invio, la modalità dell'invio, o la numerazione cui sarebbe riferita la linea oggetto di disservizio. Inoltre, la parte istante, contrariamente a quanto previsto dalle norme regolamentari, non ha addotto prove oggettive di malfunzionamento, neanche tramite l'apposito strumento di rilevazione *Ne.me.sys.* messo a disposizione dall'AGCOM. Deve infine rilevarsi che, secondo il costante orientamento di questa Autorità, il degrado della velocità di trasmissione dei dati non può configurarsi come malfunzionamento in assenza di anomalie tecniche che compromettano la funzionalità del servizio medesimo, per cui qualora la qualità del servizio dati sia inferiore ai parametri indicati nel contratto, l'istante, dietro la dimostrazione oggettiva della scarsa qualità rispetto ai parametri promessi, ha solo la possibilità di recedere senza alcun costo (cfr., in senso conforme Del. nn. 15/18/CIR; 117/18/DTC; 17/19/CIR; 85/19/CIR). Per l'effetto, si ritiene che la richiesta di riconoscimento degli indennizzi per malfunzionamento ADSL non possa essere accolta.

La richiesta dell'istante di cui al punto *sub iii.* non può trovare accoglimento nei confronti di Vodafone, in quanto il *Regolamento sugli indennizzi* non riconosce forme di compensazione per fatturazione doppia o non dovuta, neanche in via analogica (cfr. Del. n. 3/18/CIR).

La richiesta dell'istante di cui ai punti *sub iv.* può essere invece accolta nei confronti di Vodafone, la quale non ha dimostrato di aver fornito risposta al reclamo inviato da parte istante in data 28.06.2017. Per l'effetto, si dispone l'obbligo di corresponsione in capo a Vodafone dell'indennizzo di cui all'art. 12, comma 1, del *Regolamento sugli indennizzi*, calcolato secondo l'importo massimo di euro 300,00.

La richiesta *sub v.* non può essere accolta, in quanto la lettera datata 29.11.2017 non può considerarsi un reclamo, bensì una risposta dell'istante inviata tramite il proprio legale alla nota di recupero crediti inviata dall'operatore. Dal corredo probatorio risulta, infine, che le doglianze contenute hanno inoltre trovato già soddisfacimento attraverso l'emissione da parte di Vodafone di tre note di credito pari all'importo originariamente richiesto.

UDITA la relazione del Commissario Antonello Giacomelli, 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 di Modoluce di Massarelli 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, maggiorati degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza, euro 300,00 (trecento/00) a titolo di indennizzo per mancata risposta al reclamo.

3. La società Vodafone Italia S.p.A. è tenuta a stornare e/o rimborsare, qualora non già avvenuto, le fatture emesse riguardanti il periodo successivo al passaggio in Fastweb S.p.A. limitatamente alla voce relativa al servizio ADSL.

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, 29 ottobre 2020

IL PRESIDENTE
Giacomo Lasorella

IL COMMISSARIO RELATORE
Antonello Giacomelli

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