

DELIBERA N. 35/22/CONS

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
C.A./VODAFONE ITALIA S.P.A./FASTWEB S.P.A.
(GU14/459708/2021)**

L'AUTORITÀ

NELLA riunione del Consiglio del 27 gennaio 2022;

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*”, di seguito “*Codice*”;

VISTO il decreto legislativo 8 novembre 2021, n. 207 recante “*Attuazione della direttiva (UE) 2018/1972 del Parlamento europeo e del Consiglio, dell’11 dicembre 2018, che istituisce il Codice europeo delle comunicazioni elettroniche (rifusione)*”, entrato in vigore in 24 dicembre 2021 (Codice)”;

VISTA la delibera n. 73/11/CONS, del 16 febbraio 2011, recante “*Approvazione del 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. 223/12/CONS, del 27 aprile 2012, recante “*Adozione del nuovo Regolamento concernente l’organizzazione e il funzionamento dell’Autorità*”, come modificata dalla delibera n. 696/20/CONS e, da ultimo, dalla delibera n. 413/21/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. 390/21/CONS;

VISTA l'istanza dell'utente C.A., del 24/09/2021;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante, titolare dell'utenza n. 062592xxx, nel corso della procedura ha rappresentato quanto segue:

a. *«[OB] in seguito a continui disservizi subiti nonché ad aumenti unilaterali dei costi ed attivazione servizi non richiesti (più volte segnalati/reclamati)»* nell'ottobre 2020 l'utente ha chiesto la portabilità del numero da Vodafone Italia S.p.A. a Fastweb S.p.A.;

b. *«la finalizzazione della migrazione avviene a dicembre 2020!»*, successivamente Vodafone Italia S.p.A. ha emesso una fattura, opportunamente contestata;

c. in data 23/02/2021 è stato inviato un reclamo a mezzo PEC, rimasto privo di riscontro, *«per contestare la fattura del 28.10.2020 di € 184,54 relativa a costi aggiuntivi e servizi inseriti a pagamento e la successiva fattura del 30.12.2020 di €421,68, in quanto contenenti addebiti di costi non dovuti»* perché il recesso contrattuale è dovuto all'inadempimento di Vodafone Italia S.p.A. a fronte di disservizi segnalati ripetutamente al servizio clienti dell'operatore e mai risolti.

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

- i. lo storno dell'insoluto e il rimborso di quanto corrisposto benché non dovuto;
- ii. la corresponsione dell'indennizzo per mancata risposta ai reclami;
- iii. la corresponsione dell'indennizzo per attivazione di servizi/profili tariffari non richiesti;
- iv. la corresponsione dell'indennizzo per ritardata portabilità;
- v. *«indennizzi vari e spese di procedura»*.

2. La posizione dell'operatore

L'operatore Vodafone Italia S.p.A., in memorie, ha dichiarato che *«l'istante aveva attivo con Vodafone una linea di rete fissa Internet Unlimited con associato il DN 062592xxx»*. A sistema è presente una richiesta di migrazione inserita da Fastweb S.p.A. in data 30/11/2020 e correttamente espletata il 14/12/2020.

L'operatore ha altresì rappresentato che la contestazione relativa ai disservizi asseritamente verificatisi nel corso del rapporto contrattuale risulta infondata in quanto oltremodo generica e non adeguatamente circostanziata.

Parimenti inammissibile e infondata appare la richiesta di indennizzo per attivazione di servizi/profili tariffari non richiesti, in quanto *«non è dato evincere quale sia il servizio o profilo tariffario di cui si contesta l'attivazione, da quando se ne contesta l'attivazione ovvero quali siano gli addebiti che lo stesso abbia causato. Tale circostanza,*

peraltro, non consente al gestore di prendere posizione in merito alla contestazione stessa, compromettendo così l'esercizio del diritto alla difesa»; fermo restando che il piano attivato corrisponde a quello richiesto nel contratto depositato.

La Società ha, altresì, evidenziato che «l'istante ha sospeso integralmente il pagamento delle fatture a partire da quella emessa il 19 gennaio 2021, maturando importi insoluti per un totale di € 483,90. Preme rilevare che le due fatture insolute contengono addebiti anche per le sim ricaricabili 3487946xxx, 3496355xxx e 3492682xxx che l'utente aveva associato all'offerta fissa (per ricevere apposita scontistica, come da pda allegata) e le rate residue per il dispositivo VBY-VODAFONE V-MULTI TRACKER (in allegato pda), che non sono oggetto di contestazione. Si rappresenta, altresì, che nella fattura AM24239xxx del 30 dicembre 2020 era già presente il rimborso a mezzo accredito degli importi per Contenuti Mobile/PC di cui alla fattura AM20241xxx del 28 ottobre 2020»; inoltre, in atti non sono stati depositati reclami attinenti alla fatturazione.

Nel merito degli addebiti associati al recesso, Vodafone Italia S.p.A. ha rappresentato di aver applicato l'articolo 19 delle Condizioni generali di contratto «che l'utente ha dichiarato di conoscere e accettare nella proposta di abbonamento sottoscritta».

L'operatore Fastweb S.p.A., in memorie, ha dichiarato che l'utente ha sottoscritto un contratto in data 03/11/2020 per effetto del quale è stata espletata la procedura di migrazione il 14/12/2020 e in pari data sono stati attivati i servizi di competenza. Il ciclo di fatturazione ha avuto inizio in pari data.

La Società ha anche precisato che alcun reclamo è stato inviato a Fastweb S.p.A., infatti quello datato 23/02/2021 è indirizzato all'operatore Vodafone Italia S.p.A. a cui sono altresì rivolte le ulteriori richieste di parte istante.

3. Motivazione della decisione

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante possono trovare parziale accoglimento, come di seguito precisato.

In merito alla richiesta dell'istante di cui al punto i., giova premettere che, nonostante espressa richiesta istruttoria in tal senso, l'utente non ha dato evidenza dei titoli posti a fondamento delle proprie doglianze. In particolare, a fronte della richiesta di storno e rimborso, la Sig.ra C. non ha minimamente circostanziato, come richiesto in sede di integrazione istruttoria, l'oggetto e gli importi della propria pretesa.

Tuttavia, presa visione delle fatture che l'utente ha accluso al fascicolo (AM08133xxx del 28 aprile 2020; AM12192xxx del 26 giugno 2020; AM24239xxx del 30 dicembre 2020 e AN07613xxx del 28 aprile 2021) e tenuto conto dell'unico reclamo in atti, datato 23/02/2021, avente a oggetto la contestazione delle fatture, si osserva che Vodafone Italia S.p.A. non ha dimostrato la conformità alle prescrizioni di cui alle Linee Guida sulle modalità di dismissione e trasferimento dell'utenza nei contratti per adesione, approvate con delibera n. 487/18/CONS, dell'importo addebitato nella fattura AM24239xxx del 30 dicembre 2020 a titolo di «Corrispettivo per Recesso/Disattivazioni», pari a euro 283,70. In particolare, sebbene l'operatore abbia

genericamente addotto in memorie di aver applicato l'articolo 19 delle Condizioni generali di contratto «*che l'utente ha dichiarato di conoscere e accettare nella proposta di abbonamento sottoscritta*», non ha dimostrato che detto importo è commisurato al valore del contratto e ai costi reali sopportati dall'azienda per la cessazione dei servizi, come prescritto dalla richiamata normativa regolamentare.

In relazione a tanto, non avendo adeguatamente dimostrato la legittimità dell'addebito di cui si discute, Vodafone Italia S.p.A. è tenuta a stornare, ovvero rimborsare, l'importo di euro 283,70 addebitato nella fattura AM24239xxx del 30 dicembre 2020 a titolo di "*Corrispettivo per Recesso/Disattivazioni*".

In accoglimento della richiesta dell'istante di cui al punto ii., Vodafone Italia S.p.A. è altresì tenuta a corrispondere in favore dell'utente l'indennizzo previsto dall'articolo 12 del *Regolamento sugli indennizzi*, nella misura massima pari a euro 300,00, in quanto non risulta che l'operatore abbia dato riscontro al reclamo scritto inviato a mezzo PEC in data 23/02/2021.

Viceversa, non può trovare accoglimento la richiesta dell'istante di cui al punto iii. in quanto generica e non adeguatamente circostanziata. Infatti, a fronte di espressa richiesta istruttoria, l'utente non ha dato evidenza dei servizi/profili tariffari asseritamente attivati in assenza di espresso titolo autorizzativo, tantomeno della difformità tra l'offerta commerciale sottoscritta e quella asseritamente applicata.

Parimenti, non merita accoglimento la richiesta dell'istante di cui al punto iv in virtù dell'articolo 14, comma 4, del *Regolamento sugli indennizzi*. Infatti, non risulta che l'utente abbia mai reclamato in merito al disservizio di cui si discute, ovvero il ritardo nell'espletamento della procedura di migrazione.

Infine, neanche la richiesta dell'istante di cui al punto v. può trovare accoglimento, atteso che risulta generica e non circostanziata; peraltro, la procedura di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazione elettronica, a mezzo la piattaforma *Conciliaweb*, è gratuita e al fascicolo non è provata la sussistenza di spese giustificate a carico dell'utente.

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 dell'utente C.A. nei confronti di Vodafone Italia S.p.A. e Fastweb S.p.A., per le motivazioni di cui in premessa.

2. La società Vodafone Italia S.p.A. è tenuta a stornare, ovvero rimborsare, l'importo di euro 283,70, addebitato nella fattura AM24239xxx del 30 dicembre 2020 a titolo di "*Corrispettivo per Recesso/Disattivazioni*", nonché a corrispondere in favore

dell'utente euro 300,00 (trecento/00), maggiorati degli interessi legali computati a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza, a titolo di indennizzo per mancata risposta al reclamo.

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, 27 gennaio 2022

IL PRESIDENTE
Giacomo Lasorella

IL COMMISSARIO RELATORE
Antonello Giacomelli

Per attestazione di conformità a quanto deliberato
IL SEGRETARIO GENERALE
Giulietta Gamba