



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

DELIBERA N. 44/17/CIR

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
RODRIGUEZ/VODAFONE ITALIA S.P.A.
(GU14/1539/2016)**

L'AUTORITÀ

NELLA riunione della Commissione per le infrastrutture e le reti del 4 maggio 2017;

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. 125/17/CONS del 30 marzo 2017;

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 del sig. Rodriguez, del 20 giugno 2016;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’istante



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

L'istante, intestatario dell'utenza n. 0818044xxx, ha lamentato nei confronti di Vodafone Italia S.p.A. (di seguito anche solo "Vodafone" o "Società") il mancato rientro della propria utenza in Fastweb, l'interruzione dei servizi voce e ADSL e la proseguita fatturazione dei servizi da parte di Vodafone nonostante il recesso comunicato all'operatore.

Più precisamente, nell'istanza introduttiva del procedimento, l'istante ha allegato le seguenti circostanze di fatto:

a. in data 29 maggio 2014, l'istante accettava l'offerta di Vodafone per la fornitura dei servizi di voce e ADSL sulla propria utenza già attiva con l'operatore Fastweb S.p.A.; la pratica, già aperta a nome del coniuge dell'istante, veniva cancellata e, in data 8 luglio 2014, veniva riaperta a nome di quest'ultimo;

b. in data 11 luglio 2014, l'istituto di credito presso il quale è acceso il conto corrente dell'istante registrava l'addebito elettronico in favore di Vodafone;

c. in data 14 luglio 2014, veniva consegnata al domicilio dell'istante la *Vodafone Station*, ma la stessa non poteva essere connessa perché i servizi di telefonia fissa e ADSL non risultavano attivi;

d. in data 25 luglio 2014, non avendo avuto la possibilità di provare la *Vodafone Station* entro due settimane dalla consegna della stessa, l'istante decideva di restituirla e di disdire il contratto senza costi aggiuntivi; in pari data, l'istante comunicava telefonicamente a Vodafone la disdetta del contratto e la richiesta di rientrare in Fastweb con la propria utenza;

e. in data 21 agosto 2014, l'istante formalizzava la richiesta di disdetta del servizio a mezzo raccomandata entro i 30 giorni previsti dal contratto per revocare l'attivazione senza costi aggiuntivi;

f. in data 28 agosto 2014, i servizi di telefonia fissa e ADSL forniti da Fastweb venivano cessati sull'utenza n. 0818044xxx;

g. l'istante riceveva conferma dal Servizio clienti di Vodafone, in data 11 settembre 2014, che la migrazione dell'utenza da Fastweb a Vodafone era stata avviata il 20 luglio 2014 e che la lettera di disdetta del servizio è stata ricevuta da Vodafone il 27 agosto 2014, lo stesso giorno in cui è avvenuta l'attivazione del servizio, e che pertanto in data 28 agosto 2014 il servizio è stato disattivato;

h. Vodafone emetteva fatture a carico dell'istante sia in relazione a servizi mai forniti all'utente sia per il periodo successivo alla disdetta del contratto;

i. l'istante contestava l'addebito sul proprio conto corrente dell'importo di euro 64,20 in data 26 novembre 2014 nonostante la relativa fattura sia stata recapitata in data 15 dicembre 2014;



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

j. Vodafone, nonostante la disdetta del contratto e la richiesta di rientro dell'utenza in Fastweb, decideva di mantenere attivo il numero senza erogare il servizio, applicando uno sconto sulla fatturazione;

k. a decorrere dal 8 gennaio 2015, è stato impossibile per l'utente contattare Vodafone poiché il numero non veniva riconosciuto come cliente;

l. in data 26 febbraio 2015, l'istante inoltrava a Vodafone, a mezzo raccomandata, richiesta di cessare il rapporto contrattuale e lamentava il mancato rientro dell'utenza sui sistemi Fastweb;

m. Vodafone trasmetteva all'istante solleciti di pagamento degli importi di cui alla fatturazione.

In ragione dei descritti contegni dell'operatore telefonico convenuto, la parte istante ha richiesto:

- i. la cessazione dei rapporti con Vodafone;
- ii. la riassegnazione del proprio numero telefonico per scegliere il gestore telefonico fornitore dei servizi;
- iii. l'annullamento delle fatture emesse da Vodafone;
- iv. la liquidazione di un indennizzo pari ad euro 18.000,00 per mancato introito e per i disagi consequenziali alla mancanza dei servizi ADSL e di telefonia fissa dal 30 luglio 2014 al loro ripristino.

Con nota in replica alla memoria dell'operatore, l'istante ha contestato tutte le eccezioni e deduzioni di cui al predetto scritto difensivo, precisando, in particolare, che come riportato nella modulistica dell'operatore il diritto di ripensamento di cui all'art. 52 del Codice del consumo decorre dal momento della conclusione del contratto e fino a 14 giorni dalla data di consegna dei beni presso il suo domicilio, pertanto il predetto diritto è stato esercitato dall'istante entro le suindicate tempistiche atteso che nei 14 giorni dalla consegna della *Vodafone Station*, l'utente ha contattato il 190 comunicando l'avvenuta restituzione dell'apparecchiatura e la richiesta di disdetta del contratto.

In sede di udienza di discussione della controversia, l'istante ha sottolineato che, se la restituzione della *Vodafone Station* non permette all'operatore di fornire i servizi all'utente, deve considerarsi illegittima la fatturazione emessa da Vodafone; ha precisato di avere seguito le indicazioni riportate sul sito *internet* di Vodafone quanto alla procedura di disdetta e di rientro dell'utenza verso il precedente gestore e di non aver ricevuto riscontro alle segnalazioni ed ai reclami rivolti all'operatore. Parte istante non ha accettato la proposta conciliativa formulata dall'operatore.

2. La posizione dell'operatore



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

La Società Vodafone Italia S.p.A., con memoria difensiva, in via preliminare, ha eccepito l'inammissibilità e l'improcedibilità di eventuali richieste avanzate nel formulario GU14 che non siano coincidenti con quelle formulate nell'istanza di conciliazione ed ha eccepito l'inammissibilità di qualsivoglia richiesta di risarcimento del danno esulando dalla competenza dell'Autorità.

Vodafone ha contestato la fondatezza delle doglianze e delle richieste dell'istante per genericità delle stesse, siccome non avvalorate da una chiara ricostruzione dei fatti né da alcuna valida evidenza documentale.

Nel merito, l'operatore, nel precisare che il servizio è stato richiesto in data 29 maggio 2014 a mezzo di *vocal order*, ha precisato che l'attivazione è avvenuta nel mese di luglio 2014, nei tempi previsti dalla Carta del Cliente Vodafone, ovvero entro il termine di 60 giorni previsto per l'attivazione del servizio di accesso ad *internet* da postazione fissa.

La Società ha affermato che *“una volta espletata la gnp del numero 0818044xxx, ben oltre i 14 giorni dalla conclusione del contratto previsti per l'esercizio del diritto di ripensamento dal d.lgs n. 206 del 2005 (cd Codice del Consumo), l'Istante ha comunicato la volontà di recedere e rientrare presso il gestore di provenienza ma, essendo già migrato in Vodafone, l'unica procedura tecnicamente possibile era far avviare una richiesta di migrazione dall'altro OLO. ... Vodafone non ha inizialmente lavorato la richiesta di cessazione in quanto l'utente voleva mantenere attivo il numero. È, poi, pervenuta una richiesta di migrazione out da parte del gestore Fastweb, in data 22 settembre 2014, a cui è stato dato l'ok di fase 2 e che risulta annullata dall'OLO recipient per codice sessione scaduto ... Il numero è poi cessato in data 30 luglio 2015 e non è tecnicamente riattivabile. Tanto premesso, nessuna responsabilità può essere ascritta a Vodafone per l'eventuale perdita della numerazione”*.

La Società ha contestato la fondatezza delle richieste di indennizzo per interruzione/sospensione del servizio atteso che nessuna segnalazione in merito a malfunzionamenti risulta allegata in atti; l'operatore, inoltre, ha rilevato che *“[l]eggendo la ricostruzione dell'istante, appare chiaro che i reclami presentati riguardassero principalmente la fatturazione nonostante la disdetta avvenuta: Vodafone non è mai stata invitata a risolvere disservizi”*.

Vodafone ha contestato, inoltre, la richiesta di storno delle fatture insolute, per un totale di euro 301,61, nonché la quantificazione degli indennizzi operata dall'istante, in quanto *“sproporzionata, eccessiva e non parametrata agli attuali criteri applicati dall'Agcom nelle definizioni delle controversie”*.

In sede di udienza di discussione della controversia, Vodafone ha precisato che la necessità di effettuare una nuova migrazione anche in caso di esercizio del diritto di recesso ai sensi dell'art. 52 del Codice del Consumo è indicata nella modulistica di recesso allegata alla documentazione contrattuale che viene inviata all'utente; la Società ha ribadito che l'istante ha riconsegnato la *Vodafone Station* in data 25 luglio 2014 e che



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

la stessa è fondamentale per l'utilizzo del servizio. Il gestore ha dichiarato la propria disponibilità a depositare la registrazione vocale del contratto ed ha proposto soluzione conciliativa della controversia, non accettata dall'istante.

Su richiesta di informazioni dell'Autorità, ai sensi dell'articolo 18 del *Regolamento*, l'operatore Fastweb S.p.A., chiamato ad integrare il contraddittorio ai soli fini istruttori, ha dichiarato: “[i]n merito alla procedura di migrazione donating del n. 0818044xxx si precisa che la prima richiesta è pervenuta da Vodafone in data 11.07.2014 e Fastweb S.p.A. in data 14.07.2014 ha correttamente espletato la Fase 2; [n]onostante ciò l'operatore recipient (Vodafone) non ha mai espletato la fase 3, ed infatti, la richiesta è stata bocciata per sessione scaduta; [e]videnza di quanto appena esposto, è data dalle schermate Eureka depositate; [s]uccessivamente, in data 11.08.2017 [rectius, 2014] è pervenuta una seconda richiesta di migrazione, espletata il 01.09.2017 [rectius 2014]; [r]icapitolando, risultano solo due richieste effettuate da Vodafone nel periodo indicato nella richiesta istruttoria; [p]er quanto riguarda la migrazione recipient Fastweb non ha mai avviato tale tipo di procedura tra settembre 2014 e luglio 2015; [a]lla scrivente, infatti, non risulta alcuna Proposta di Abbonamento sottoscritta per la numerazione in oggetto, né a nome di Rodriguez Secundino, né a nome di Apolito Marina (precedente intestataria della numerazione in Fastweb”.

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.

In via preliminare, deve ritenersi inammissibile, siccome generica e di mero stile, l'eccezione formulata da Vodafone circa l'inammissibilità di qualsiasi richiesta dell'istante che non sia stata oggetto del preventivo obbligatorio tentativo di conciliazione; ed infatti, in caso di generica formulazione, dette eccezioni risultano meramente dilatorie dei tempi di conclusione del procedimento e non meritano alcun accertamento d'ufficio.

Sempre in via preliminare, deve essere accolta l'eccezione dell'operatore in ordine alla inammissibilità di richieste di risarcimento del danno in quanto, ai sensi dell'articolo 19 del *Regolamento*, le stesse non rientrano nella competenza dell'Autorità essendo di esclusiva competenza dell'Autorità giudiziaria ordinaria. Tali devono qualificarsi, infatti, le richieste dell'istante *sub iv.*, sebbene ivi indicate quali pretese di indennizzo, atteso che a fondamento delle stesse sono posti il mancato guadagno dell'istante per il mancato utilizzo dei servizi e il disagio patito da sé e dai propri familiari, laddove, invece, gli indennizzi da inadempimento contrattuale che l'Autorità riconosce in caso di accoglimento dell'istanza sono già predeterminati dal *Regolamento sugli indennizzi*, il quale trova applicazione nelle procedure di definizione delle controversie tra utenti ed operatori.



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

Nel merito, occorre rilevare, *in primis*, che l'istante ha esercitato validamente il diritto di ripensamento di cui all'articolo 52 del D.Lgs. 206/2005 (Codice del consumo), atteso che lo stesso se ne è avvalso entro i 14 giorni dalla consegna al proprio domicilio della *Vodafone Station*, come previsto anche dalla documentazione contrattuale predisposta da Vodafone; l'istante ha formalizzato detta volontà attraverso il contatto telefonico del 25 luglio 2014 al Servizio clienti dell'operatore e con la riconsegna, in pari data, dell'apparecchiatura suindicata.

La predetta disdetta contrattuale è stata, inoltre, accompagnata dalla richiesta di rientro dell'utenza telefonica presso il precedente gestore Fastweb.

La documentazione contrattuale predisposta da Vodafone e prodotta in atti da entrambe le parti (in particolare, "*Informativa relativa all'esercizio del diritto di recesso ai sensi dell'art. 52 del D.Lgs. n. 205/2006 (Ripensamento) per servizi ADSL e Fibra [rectius, D. Lgs. 206/2005]*" e le Condizioni generali di contratto) prevede che nel caso in cui l'utente abbia autorizzato Vodafone, in sede di sottoscrizione del contratto, ad avviare le procedure tecniche di portabilità durante il periodo di recesso, qualora la comunicazione di recesso giunga oltre il termine entro il quale è ancora tecnicamente possibile interrompere tali procedure, il rientro presso il precedente gestore o il passaggio verso un nuovo operatore dovrà essere effettuato mediante una nuova procedura di portabilità a sua cura e spese mediante comunicazione al nuovo operatore del codice di migrazione.

In mancanza della prova da parte di Vodafone, sulla quale incombe il relativo onere probatorio, di essere stata autorizzata dall'utente ad avviare la predetta procedura di portabilità durante il periodo di recesso, non può ritenersi giustificata l'inattività del predetto operatore nei confronti della richiesta di rientro dell'utenza presso il precedente gestore, atteso che la normativa regolamentare in materia di trasferimento delle utenze, in particolare la delibera n. 41/09/CIR recante "*Integrazioni e modifiche relative alle procedure di cui alla delibera n. 274/07/CONS ed alla portabilità del numero su rete fissa*", all'articolo 1 (*Modifiche alle procedure di cui alla delibera n. 274/07/CONS*) prevede che l'utente può a sua scelta, in alternativa alla comunicazione della richiesta di migrazione all'operatore *recipient*, inoltrare la richiesta di migrazione all'operatore *donating*. In tal caso, indipendente dal servizio intermedio sottostante, l'operatore *donating* entro 5 giorni lavorativi dalla ricezione della richiesta comunica all'operatore *recipient* la volontà del cliente.

Nel caso di specie, non risulta agli atti un riscontro probatorio dell'avvenuta comunicazione da parte di Vodafone nei confronti di Fastweb circa la volontà dell'utente di rientrare presso il precedente gestore, né a tal fine risulta idonea la schermata di migrazione *out* prodotta in atti da Vodafone, tenuto conto che la stessa è riferibile ad una richiesta di migrazione avviata dall'operatore Telecom e non dalla Società Fastweb. Al riguardo, peraltro, Fastweb, chiamata ad integrare il contraddittorio ai soli fini istruttori, ha confermato di non aver mai avviato tale tipo di procedura tra settembre 2014 e luglio 2015.



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

Deve aggiungersi, inoltre, che, alla luce delle schermate prodotte nel corso del procedimento dal gestore Fastweb, risulta che la richiesta di migrazione dell'utenza avviata da Vodafone si è perfezionata solo in data 1 settembre 2014, circostanza peraltro che trova conferma anche nelle dichiarazioni dell'utente in relazione alla proseguita fruizione dei servizi forniti da Fastweb sino al 28 agosto 2014. È dunque da ascrivere a Vodafone la responsabilità per avere, dopo il primo tentativo negativo, riavviato la procedura di trasferimento dell'utenza sui propri sistemi in data 11 agosto 2014, nonostante già in data 25 luglio 2014 l'utente avesse comunicato il proprio ripensamento alla conclusione del contratto.

Per quanto sopra considerato, si ritiene che Vodafone sia tenuta alla corresponsione in favore dell'istante dell'indennizzo *pro die* di euro 5,00 previsto dall'art. 8 del *Regolamento sugli indennizzi*, per l'attivazione di una migrazione non più richiesta, a decorrere dal 11 agosto 2014 (data in cui Vodafone ha trasmesso al *donating* Fastweb una nuova richiesta di migrazione dell'utenza, nonostante il ripensamento comunicato dall'istante) e sino alla data della cessazione della numerazione, avvenuta in data 30 luglio 2015, per 353 giorni ed un indennizzo complessivo di euro 1.765,00 (millesettecentosessantacinque/00).

Inoltre, l'utente è rimasto privo dei servizi voce e dati, avendo restituito la *Vodafone Station* necessaria al loro funzionamento; tale disservizio, tuttavia, è addebitabile all'inadempiente contegno di Vodafone come sopra accertato e, pertanto, deve essere accolta la richiesta dell'istante *sub ii.* di annullamento delle fatture emesse a carico dell'utente, con conseguente storno degli importi attualmente risultanti insoluti per euro 301,61 (trecentouno/61) nonché restituzione degli addebiti sul conto corrente dell'istante per euro 64,20 (sessantaquattro/20). Per le medesime ragioni e per non aver comunicato a Fastweb la volontà dell'istante di rientrare presso il predetto operatore come formalizzata dall'utente anche a mezzo di raccomandata già in data 21 agosto 2014, Vodafone è inoltre tenuta alla corresponsione in favore dell'istante dell'indennizzo giornaliero di euro 5,00 previsto dall'art. 5, comma 1, del *Regolamento sugli indennizzi*, per l'interruzione di ciascuno dei due servizi interessati, voce e dati, a far data dal 1 settembre 2014 e sino al 30 luglio 2015. Per il periodo di 332 giorni, il predetto indennizzo deve quantificarsi in complessivi euro 3.320,00 (tremilatrecentoventi/00).

In mancanza di documentazione idonea a provare eventuali tentativi dell'istante di recuperare la propria numerazione, quale la diretta richiesta di migrazione dell'utenza al gestore Fastweb (che ha confermato di non essere in possesso di alcuna Proposta di Abbonamento sottoscritta per la numerazione interessata né a nome dell'istante né del di lui coniuge al quale era precedentemente assegnata) ovvero comunque verso altro gestore, non può riconoscersi il diritto dell'utente alla corresponsione dell'indennizzo di cui all'articolo 9 del *Regolamento sugli indennizzi* per la perdita della numerazione in alternativa alla richiesta *sub ii.* dell'istante di riassegnazione del proprio numero telefonico che risulta essere cessato già dal 30 luglio 2015.



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

Stante la dichiarata cessazione dell'utenza da parte di Vodafone e della conseguente chiusura del ciclo contabile a carico dell'istante, si ritiene che la richiesta di parte istante *sub i.*, di cessazione dei rapporti contrattuali con Vodafone, sia attualmente soddisfatta.

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 50,00 (cinquanta/00), considerato che la stessa ha presentato istanza di conciliazione presso il CORECOM ed ha presenziato personalmente alla udienza di discussione della controversia innanzi all'Autorità.

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

DELIBERA

Articolo 1

1. L'Autorità accoglie parzialmente l'istanza del Sig. Rodriguez 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 stornare l'importo risultante attualmente insoluto a carico dell'istante pari ad euro 301,61 nonché a pagare in favore dell'istante, oltre alla somma di euro 50,00 (cinquanta/00) per le spese di procedura, i seguenti importi, maggiorati degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza:

- i. euro 1.765,00 (millesettecentosessantacinque/00) a titolo di indennizzo per l'attivazione di migrazione non richiesta (euro 5,00 per 353 giorni complessivi dal 11 agosto 2014 al 30 luglio 2015);
- ii. euro 3.320,00 (tremilatrecentoventi/00). a titolo di indennizzo per l'interruzione di ciascuno dei due servizi interessati, voce e dati, (euro 5,00 per 332 giorni dal 1 settembre 2014 al 30 luglio 2015);
- iii. euro 64,20 (sessantaquattro/20) a titolo di rimborso dell'importo addebitato sul conto corrente dell'istante a saldo della fattura n. AE15188934 del 6 novembre 2014.

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.



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni

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, 4 maggio 2017

IL PRESIDENTE

Angelo Marcello Cardani

IL COMMISSARIO RELATORE

Mario Morcellini

Per attestazione di conformità a quanto deliberato

IL SEGRETARIO GENERALE

Riccardo Capecchi