

DELIBERA N. 56/20/CIR

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
NAVIGAZIONE & SERVIZI DI G. / VODAFONE ITALIA S.P.A.
(GU14/54754/2018)**

L'AUTORITÀ

NELLA riunione della Commissione per le Infrastrutture e le Reti del 14 febbraio 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 denominato *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*” 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, limitatamente agli atti di ordinaria amministrazione e a quelli indifferibili e urgenti, fino all'insediamento del nuovo Consiglio e comunque fino a non oltre il 31 dicembre 2019”;

VISTO l'articolo 2 del decreto legge 30 dicembre 2019 , n. 162, recante “*Disposizioni urgenti in materia di proroga di termini legislativi, di organizzazione delle pubbliche amministrazioni, nonché di innovazione tecnologica*”, ai sensi del quale “*All'articolo 7, comma 1, del decreto-legge 21 settembre 2019, n. 104, convertito, con modificazioni, dalla legge 18 novembre 2019, n. 132, le parole «fino a non oltre il 31 dicembre 2019» sono sostituite dalle seguenti: «fino a non oltre il 31 marzo 2020»*”.

VISTE l'istanza della Società Navigazione & Servizi di G., del 5 dicembre 2018;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

Nell'atto introduttivo del procedimento e nella documentazione allegata, parte istante ha dichiarato di aver sottoscritto con Vodafone, in data 26 luglio 2017, un contratto di tipo *business* per la linea fissa e internet (in fibra), con offerta “Soluzione Lavoro Red+”. In data 19 agosto 2017 l'istante ha attivato anche l'offerta “Zero: Red M” sulla SIM mobile n. 3282612xxx.

L'istante ha riscontrato che il numero 0854221xxx già utilizzato con il vecchio gestore non è stato importato da Vodafone, che gli ha invece assegnato una numerazione provvisoria. Inoltre, le fatture riportavano erroneamente un ulteriore, diverso numero 0852031xxx.

Parte istante ha contestato il mal funzionamento della linea dati, allegando in atti il rapporto del tecnico redatto il 21 agosto 2017, in cui si legge che “l'allineamento è degradato”. Sin dall'attivazione, dunque, l'istante ha dichiarato di aver rilevato un funzionamento irregolare del servizio dati, non conforme agli *standard* contrattuali.

Effettuati molti reclami al gestore, il problema è stato riscontrato anche da un tecnico Vodafone, ma la riparazione del guasto non è mai avvenuta. Al riguardo, l'istante ha precisato che, in riscontro al suo primo reclamo, Vodafone ha dichiarato di aver stornato il corrispettivo di recesso anticipato per il n. 6098xxx benché non venisse richiesta la migrazione ma la risoluzione del malfunzionamento sulla linea dati.

L'operatore ha riconosciuto all'utente uno sconto “Grandi Clienti” di euro 29,90 su tutte le fatture, ma lo stesso è stato applicato solo nella fattura n. AH18162225 di euro 121,88 e nella successiva fattura n. AH21899091 di euro 134,69, non anche in quelle emesse successivamente.

L'istante ha poi precisato di aver ricevuto, dall'attivazione del contratto, le seguenti fatture: n. AH14489020 di euro 4,88, pagata; n. AH18162225 di euro 121,88, pagata; n. AH21899091 di euro 134,69, pagata; n. AI01929818 di euro 180,32, pagata; n.

AI05796832 di euro 180,32; n. AI09700767 di euro 180,32; n. AI13663348 di euro 191,30; n. AI7648093 di euro 254,70; n. AI21679467 di euro 114,44.

Per tali fatture, parte istante ha contestato la mancanza dello sconto “Grandi Clienti” dell’importo di euro 29,90 nonché la presenza dell’importo denominato “fibra alla massima velocità” di euro 10,00 i.e., mai richiesto, non previsto dal contratto, e soprattutto non giustificato, dal momento che il servizio era scadente. Inoltre, parte istante ha contestato gli importi addebitati a titolo di “rimborso contributo di attivazione” per il costo di euro 4,00 al mese per 48 rinnovi nonché i “costi di attivazione” per il costo di euro 10,00 in ogni fattura, non dovuti.

Inoltre, parte istante ha contestato la perdita della numerazione 0854221xxx e la fatturazione su base quadrisettimanale nonché la sospensione per alcuni giorni della linea mobile n. 3282612xxx, dal 18 maggio 2018, tanto che si è attivato mediante il deposito di un GU5.

Riattivata la linea, l’operatore ha minacciato di sospenderla nuovamente alla luce della morosità maturata da parte istante sebbene le fatture aperte fossero oggetto di contestazione, come dimostra il presente GU14.

A ogni buon fine, parte istante ha sporto reclami scritti il 19 febbraio e il 21 maggio 2018, nonché inviato la diffida del 23 marzo 2018, ma l’operatore non ha risposto nei termini.

Sulla base di tali premesse, l’istante ha richiesto:

- i. lo storno delle fatture precedenti, annullandole, per la linea Internet contestata e per quelle collegate, fino alla riparazione o a chiusura del ciclo di fatturazione, per un totale di euro 921,08;
- ii. l’emissione di una nota di credito per le fatture già saldate, per un totale di euro 441,77;
- iii. il ripristino dello sconto “grandi clienti”;
- iv. l’indennizzo per irregolare erogazione del servizio dati, dalla data del reclamo del 19 febbraio 2018 al 5 dicembre 2018, per un totale di euro 2.312;
- v. l’indennizzo per l’attivazione del servizio “fibra alla massima velocità” non richiesto, dalla data del reclamo del 19 febbraio 2018 al 5 dicembre 2018, per un totale di euro 722,50;
- vi. l’indennizzo per sospensione del servizio mobile e per minacce continue di sospensione, per tre giorni di sospensione, per un totale di euro 45;
- vii. l’indennizzo per ritardata risposta al reclamo inviato 19 febbraio 2018 e per mancata riposta al reclamo del 21 maggio 2018, per un totale di euro 300,00;
- viii. l’indennizzo per fatturazione a 28 giorni, per un totale di euro 100,00;
- ix. l’indennizzo per richiesta illegittima di “rimborso contributo di attivazione” e “costi di attivazione”, per un totale di euro 200,00;
- x. l’indennizzo per la perdita numerazione 0854221xxx, per un totale di euro 1.200,00;
- xi. spese di procedura quantificate in euro 550,00 o in via equitativa.

2. La posizione dell'operatore

Vodafone Italia S.p.A. (di seguito anche solo “Vodafone”), nelle proprie memorie, ha dichiarato che, in relazione alla lamentata perdita del numero 0854221xxx, nel contratto sottoscritto dall'istante di attivazione della rete fissa, non risulta alcuna richiesta di portabilità del suddetto numero, mai richiesta a Vodafone (e mai reclamata).

Il contratto sottoscritto, ha precisato l'operatore, si riferisce all'attivazione di una nuova linea, regolarmente avvenuta nei termini contrattuali.

In relazione al mal funzionamento del servizio di accesso a internet, Vodafone ha rappresentato che, dalle verifiche effettuate sui propri sistemi, risulta un primo *trouble ticket* TTM000008521524 ove la linea, sebbene regolarmente funzionante, era stata dichiarata non migliorabile, con comunicazione al cliente, per cui era stato disattivato il corrispettivo di recesso e attivato uno sconto 50 per cento della durata di 8 settimane in data 04 ottobre 2017.

Il gestore ha specificato che risultano aperti due *trouble ticket*, per problemi di connettività, gestiti nei tempi di lavorazione previsti dalla Carta del cliente.

Al riguardo, l'operatore ha rammentato che nel caso di segnalazioni di malfunzionamento in relazione ai servizi forniti utilizzando le strutture di altro operatore di accesso, come nel caso di specie, Vodafone si impegna a risolvere i guasti entro il quarto giorno lavorativo successivo a quello in cui è pervenuta la segnalazione, a eccezione dei guasti di particolare complessità (che vengono comunque riparati con la massima tempestività), nei limiti della fattibilità tecnica.

Inoltre, la Società ha evidenziato che il disservizio lamentato non ha comportato l'interruzione del servizio Fibra, ma ha solo inficiato la velocità di connessione, e ha eccepito l'assenza dello *speed test* dal quale evincere che la navigazione non rientrava nei parametri contrattuali.

Infine, Vodafone ha specificato che la rete fissa ha sempre generato traffico regolare.

In tema di fatturazione, l'operatore ha rilevato che la controparte non ha provveduto al pagamento delle fatture, maturando importi insoluti per un totale di euro 1.035,52 contestando altresì l'assenza di reclami aventi per oggetto la fatturazione.

In particolare, in relazione alle richieste di rimborso e indennizzo per attivazione di servizi non richiesti, Vodafone ha eccepito la genericità delle richieste di controparte evidenziandone un concorso di colpa posto che l'istante avrebbe potuto chiederne la disattivazione tramite l'area clienti “Fai da te”.

3. Motivazione della decisione

All'esito dell'istruttoria svolta sulla base della documentazione in atti e di quanto emerso in sede di udienza, si ritiene che l'istanza possa trovare parziale accoglimento per le seguenti motivazioni.

In relazione alla richiesta di storno *sub i.*, si ritiene che la stessa non possa trovare accoglimento in quanto la fruizione irregolare di un servizio ovvero la qualità non adeguata agli *standard* dello stesso, come nel caso di specie, non configura di per sé il diritto alla ripetizione dei canoni ovvero allo storno di fatture non pagate poiché il servizio, seppur con scarsa soddisfazione del cliente, risulta comunque erogato e fruito; l'utente, in tali casi, conserva il diritto agli indennizzi previsti ove si riscontri la fondatezza delle proprie doglianze.

Analogamente, non può essere accolta la richiesta di cui al punto *ii.*, riferita al rimborso delle somme che l'istante ha versato all'operatore in costanza di mal funzionamento.

Qualche precisazione merita la doglianza mossa dall'istante, *sub iii.*, in relazione alla mancata applicazione, in modo continuativo, dello sconto "Grandi clienti" pari a euro 29,90 che l'istante asserisce essergli stato riconosciuto in compensazione del malfunzionamento sulla linea dati.

Al riguardo, si precisa che dalla documentazione contrattuale versata in atti dall'istante non vi è indicazione alcuna dello sconto "Grandi clienti"; la sola scontistica che risulta dalla documentazione in atti afferisce all'offerta commerciale relativa al contratto "Zero Red M" ed è una scontistica basata sui volumi di utilizzo.

Lo sconto che l'operatore ha, invece, effettivamente riconosciuto al proprio cliente e che risulta applicato nelle fatture depositate in atti è quello di cui alla comunicazione Vodafone del 28 marzo 2018.

Infatti, in risposta al reclamo del 19 febbraio 2018, il gestore scrive che lo sconto di euro 10,00 sulla numerazione mobile 328612xxx, con offerta "Zero Red M", sarà applicato e avrà durata di 24 rinnovi dal giorno dell'attivazione e che lo sconto di euro 10,00 sulla connettività n. 6098xxx, con offerta "Soluzione Lavoro Red+", avrà anch'esso la durata di 24 rinnovi dal giorno di attivazione.

Inoltre, nella stessa comunicazione, l'operatore ha specificato di aver previsto lo storno dei costi di recesso anticipato relativi al *link* di connettività n. 6098xxx, in caso di volontà del cliente di cambiare operatore a causa della propria insoddisfazione per la qualità del servizio dati fornendo tutte le indicazioni operative utili in tal senso, ivi incluso il codice di migrazione.

Si rammenta, infatti, che in base a quanto previsto dall'articolo 8, comma 6, della delibera n. 244/08/CONS, 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: in altre parole, l'utente, a fronte della produzione di circostanziate prove oggettive, ha facoltà di passare ad altro operatore senza costi.

Passando alla richiesta *sub iv.*, di indennizzo per il mal funzionamento della linea dati, si ritiene che la stessa possa trovare accoglimento nei termini di seguito precisati.

Tenuto conto del reclamo del 19 febbraio 2018 relativo, tra l'altro, al malfunzionamento della linea dati nonché del riconoscimento dello stesso da parte del gestore alla luce degli sconti applicati e dei *ticket* gestiti, si ritiene possa essere riconosciuto in favore dell'istante l'indennizzo previsto dal combinato disposto di cui agli articoli 6, comma 2, e 14, comma 2, del *Regolamento sugli indennizzi*.

Tuttavia, per il computo dello stesso deve riconoscersi quale *dies a quo* il 19 febbraio 2018 mentre come *dies ad quem* la data del 28 marzo 2018, atteso che con la nota inviata al cliente in tale data quest'ultimo è stato reso edotto circa la natura dei problemi tecnici riscontrati, non dipendenti dalla rete Vodafone, ed è stato altresì informato in modo esaustivo sulle modalità di recesso in esenzione spese.

Ciò stante, l'indennizzo deve essere calcolato su un totale di 37 giorni cui corrisponde l'importo complessivo di euro 296,00 (euro 3,00 *pro die*, con maggiorazione di euro 1,00 *pro die*, da raddoppiare in quanto trattasi di utenza *business*).

In merito alla richiesta di indennizzo per attivazione del servizio non richiesto "fibra alla massima velocità" di cui al punto v., si ritiene che la stessa debba trovare accoglimento alla luce delle seguenti motivazioni.

Nel reclamo del 19 febbraio 2018 l'istante ha contestato l'importo di euro 10,00 sotto la voce "fibra alla massima velocità" in quanto non previsto nel contratto né richiesto dall'istante. Nel suo riscontro, Vodafone ha invece specificato che tale opzione risultava già disattivata. Posto che nelle fatture versate in atti è presente la predetta voce e che la stessa cambia solo denominazione in costanza di rapporto contrattuale, riportata poi come "massima velocità disponibile", si ritengono fondate le richieste di parte istante.

Conseguentemente, Vodafone è tenuta a stornare tutti gli addebiti di euro 10,00 riferiti alle voci sopra riportate presenti nelle fatture emesse successivamente alla data del reclamo, il 19 febbraio 2018, fino a chiusura del ciclo di fatturazione, nonché a versare all'utente un indennizzo in base all'articolo 9, comma 2, del *Regolamento sugli indennizzi* computabile dal 19 febbraio 2018 al 7 giugno 2018, analogamente a quanto previsto in relazione al punto precedente.

Pertanto, l'operatore è tenuto a versare un importo pari a euro 270,00 (euro 2,50 *pro die*) in relazione all'attivazione della opzione non richiesta e contestata dal cliente, tanto più che il gestore non ha fornito prova di aver correttamente acquisito, in sede contrattuale o in costanza di rapporto, il consenso dell'istante alla sua attivazione.

In relazione alla lamentata sospensione amministrativa della SIM mobile per 3 giorni, si precisa che la relativa richiesta di indennizzo, *sub vi.*, non può essere riconosciuta posto che nel reclamo del 21 maggio 2018 (successivo al deposito del modulo GU5 del 18 maggio) la medesima parte istante, diffidando il gestore da future sospensioni, dichiara che la sospensione disposta era rientrata dopo poche ore e che la SIM era stata riattivata su contestazione telefonica dell'utente.

Per quanto riguarda la richiesta di indennizzo per mancata risposta ai reclami, di cui al punto vii., il reclamo del 19 febbraio 2018 risulta riscontrato da Vodafone in data 28 marzo 2018, mentre quello del 21 maggio 2018, relativo alla diffida a sospendere le utenze in pendenza di conciliazione, risulta riscontrato in data 18 giugno 2018, in

entrambi i casi entro il termine dei 45 giorni contrattualmente previsti per la risposta al reclamo.

Passando al punto viii., si precisa che la richiesta debba valutarsi disgiuntamente in relazione all'utenza fissa e a quella mobile, dato che non si tratta di un'offerta convergente.

Con riferimento all'utenza fissa, la richiesta di restituzione delle differenze derivanti dalla modifica del ciclo di fatturazione, da calcolarsi sulla base dei cosiddetti "giorni erosi", deve essere accolta, atteso l'obbligo di fatturazione su base mensile imposto agli operatori a partire dal 23 giugno 2017 in base alla delibera n. 252/16/CONS, come modificata dalla delibera n. 121/17/CONS.

Pertanto, considerato che nel caso di specie non è applicabile il meccanismo stabilito con la delibera n. 115/18/CONS, poiché l'utente nelle more della decisione della controversia ha cambiato operatore, il rimborso non può che essere effettuato in forma monetaria, moltiplicando il "canone giornaliero" per il numero di giorni erosi nel "periodo di riferimento" (ovvero il periodo per il quale l'utente è stato cliente dell'operatore nell'intervallo di tempo che va dal 23 giugno 2017 al 5 aprile 2018), utilizzando la seguente formula di calcolo: $[(\text{canone mensile} \times 12)/365] \times \text{n}^\circ \text{ di giorni erosi}$.

Rispetto all'utenza mobile, invece, questa Autorità ha già avuto modo di chiarire che per la telefonia mobile l'obbligo di cadenza della fatturazione su base mensile è stato introdotto dalla legge n. 172 del 4 dicembre 2017 soltanto a decorrere dal 5 aprile 2018; di conseguenza, le richieste di rimborso degli addebiti precedenti a tale data non possono essere accolte. Per i periodi successivi, invece, l'operatore convenuto aveva già provveduto ai necessari adeguamenti del ciclo di fatturazione.

La richiesta *sub ix.* può trovare parziale accoglimento.

Per quanto riguarda la voce "*costo di attivazione*", pari a euro 10,00, associata alla SIM mobile, questa risulta non in linea con l'offerta commerciale sottoscritta dall'istante per tale SIM, da cui si evince chiaramente che l'importo di euro 10,00 è previsto come contributo iniziale. Alla luce di tale evidenza documentale, al netto del contributo iniziale dovuto, le restanti somme a tale titolo addebitate andranno rimborsate e/o stornate all'esito dei ricalcoli da effettuare in adempimento alla presente decisione, fino a chiusura del ciclo di fatturazione.

Per contro, il "contributo di attivazione" pari a euro 4,00 su base mensile, relativo al *link* di rete fissa, non può essere rimborsato/stornato in quanto presente nel prospetto informativo relativo all'offerta attivata dall'istante e pubblicato dal gestore in ossequio ai principi di trasparenza tariffaria ai sensi dell'allegato 1 alla delibera n. 252/16/CONS, mentre non vi è nella documentazione versata dall'istante evidenza di adesione a un'offerta in tal senso personalizzata.

In relazione alla lamentata perdita del numero, si ritiene che la richiesta di indennizzo, di cui al punto x., non possa trovare accoglimento atteso che dalla documentazione contrattuale in atti, depositata dall'istante, non è presente alcuna richiesta di portabilità del numero. Per mera completezza, si sottolinea che l'utente, sebbene abbia effettuato numerosi reclami al gestore, non ha mai contestato la mancata portabilità del numero utilizzato con il precedente gestore.

Infine, la richiesta di cui al punto xi. non può essere accolta in assenza di documentazione attestante spese necessarie e giustificate per l'espletamento della presente procedura, in conformità a quanto previsto dall'articolo 20, comma 6, del *Regolamento*.

Per mera completezza, si precisa inoltre che la documentazione depositata dall'istante in seguito all'udienza di discussione è da considerarsi irricevibile e non può essere oggetto di valutazione nell'ambito della presente decisione.

UDITA la relazione del Commissario Antonio Nicita, 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 della ditta Navigazione & Servizi di G. nei confronti di Vodafone Italia Tre S.p.A., per le motivazioni di cui in premessa.

2. La Società Vodafone Italia S.p.A., entro 60 giorni dalla notifica del presente provvedimento, con le modalità di pagamento indicate nel formulario, è tenuta a:

i. corrispondere in favore dell'istante la somma di euro 296,00 (duecentonovatasei/00), maggiorata degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza, a titolo di indennizzo riconosciuto ai sensi degli articoli 6, comma 2, e 14, comma 2, del *Regolamento sugli indennizzi*;

ii. riconoscere altresì l'importo di euro 270,00 (duecentosettanta/00), maggiorato degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza, a titolo di indennizzo riconosciuto in base all'articolo 9, comma 2, del *Regolamento sugli indennizzi*;

iii. a stornare gli importi pari a euro 10,00 (dieci/00) addebitati con le voci "fibra alla massima velocità" e "massima velocità disponibili" a partire dalla prima fattura emessa successivamente alla data del 19 febbraio 2018 e fino a chiusura del ciclo di fatturazione;

iii. a rimborsare l'istante mediante la restituzione dei "giorni erosi", secondo il criterio fornito in premessa;

iv. a rimborsare/stornare gli importi di euro 10,00 (dieci/00) addebitati sotto la voce "costo di attivazione" associata alla SIM mobile, al netto del contributo iniziale, fino a chiusura del ciclo di fatturazione.

3. 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.

4. 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, 14 febbraio 2020

IL PRESIDENTE
Angelo Marcello Cardani

IL COMMISSARIO RELATORE
Antonio Nicita

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