

DELIBERA N. 56/21/CIR

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
NEW AUDIO DEAL DI L. / VODAFONE ITALIA S.P.A. / WIND TRE S.P.A.
(GU14/381008/2020)**

L'AUTORITÀ

NELLA riunione della Commissione per le Infrastrutture e le Reti del 06 maggio 2021;

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. 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. 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. 696/20/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 New Audio Deal di L. del 20/01/2021;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante, titolare dell'utenza telefonica fissa *business* n. 0652352xxx e di due utenze telefoniche mobili *business* nn. 3483331xxx e 3473801xxx (3442972xxx), nel corso della procedura, ha rappresentato quanto segue:

a. l'utente, cliente Vodafone Italia per oltre 22 anni (cod. cliente n. 1.264268) dal maggio 1996 al novembre 2018, in data 26 aprile 2011, recandosi presso lo Store Vodafone, ha acquistato una Internet Key "Vodafone Facile VIK K3806Z HSPA" con SIM dati n. 3473801xxx, i cui costi di abbonamento venivano addebitati in fattura insieme all'abbonamento del telefono mobile n. 3483331xxx e pagamento con addebito bancario;

b. dal 2011 al 2014 sono proseguiti rinnovi impliciti e automatici della predetta SIM dati fino al 7 febbraio 2015, data in cui l'istante è stato contattato da un'operatrice Vodafone, la quale ha proposto un'offerta per l'attivazione di una nuova SIM dati n. 3442972xxx che prevedeva per un anno il prezzo speciale di euro 99,00 IVA Inclusa, con disattivazione della vecchia SIM dati n. 3473801xxx, a cura di Vodafone e senza alcuna spesa a carico del cliente;

c. la parte istante, avendo avuto molteplici problemi di malfunzionamento sulla SIM dati, ha accettato la proposta e ha provveduto alla registrazione del contratto telefonico, rassicurato dall'operatrice del *call center* sul fatto che la SIM dati n. 3473801xxx non avrebbe comportato vincoli di sorta, dal momento che Vodafone avrebbe provveduto alla disattivazione della stessa senza ulteriori spese;

d. alla fine dell'anno 2015, l'istante è stato nuovamente contattato da Vodafone che ha proposto l'offerta "Vodafone Station Revolution" e piano internet "Super Fibra" gratis per 12 mesi se l'istante avesse operato il passaggio della linea fissa n. 0652352xxx a Vodafone con vincolo contrattuale di 24 mesi;

e. Vodafone, tramite il proprio agente, ha rassicurato l'istante sulla facilità di trasferire il numero fisso 0652352xxx (utenza privata) in utenza commerciale e che, a seguito del passaggio, l'utenza sarebbe stata intestata automaticamente alla New Audio Deal di L., con le prerogative di scaricare i costi di gestione e di essere iscritta negli elenchi telefonici con il predetto numero telefonico;

f. contrariamente a quanto rappresentato, l'attivazione della linea si è perfezionata a fine gennaio 2016, con ulteriori problematiche, dal momento che la Vodafone Station veniva erroneamente recapitata al vecchio indirizzo della New Audio Deal (si veda la copia del documento di trasporto, che non riporta alcuna sottoscrizione di destinatario), nonostante nel contratto l'istante avesse ribadito di inviare tutto al nuovo indirizzo, (si vedano i numerosi reclami telefonici);

g. la problematica relativa alla mancata modifica da parte di Vodafone dell'indirizzo della ditta già andava avanti da decenni, con continue richieste a Vodafone di modificare lo stesso (come da missiva Vodafone del 18 marzo 2011, in cui Vodafone ha rispedito una fattura al nuovo indirizzo con tanto di scuse);

h. la fattura AG03662407 del 16 marzo 2016, dove sono addebitati costi per SIM Mobile n. 3483331xxx (Offerta “Vodafone Stile Libero”) e Rete Fissa n. 0652352xxx (Offerta “Super Fibra”) indica come data di attivazione l’11 gennaio 2016, sebbene, dopo plurimi disagi di attivazione, la stessa sia avvenuta il 2 febbraio 2016;

i. alla scadenza dei dodici mesi di costi fissi gratuiti per il servizio internet, il servizio come concordato sarebbe divenuto a pagamento, tanto è vero che, sin dalla fattura n. AH03160959 del 22 febbraio 2017, all’offerta “Superfibra Plus” veniva applicata la tariffa fissa di euro 35,23, ma l’istante ha subito il cambio di piano tariffario operato in maniera arbitraria e illegittima da Vodafone; tanto è vero che nella fattura n. AI13204699 del 21 luglio 2018 di euro 107,81 (periodo di fatturazione 17 maggio 2018 - 16 luglio 2018), i costi fissi diventano di euro 40,15 e nella fattura AI21210048 del 21 novembre 2018 di euro 106,27 (periodo di fatturazione 17 settembre 2018 - 16 novembre 2018) il costo fisso è di euro 44,25;

j. successivamente, dal momento che non era stato rispettato quanto convenuto e pattuito in sede di stipula contrattuale, essendo stato applicato da Vodafone un piano tariffario differente, l’istante, in data 9 novembre 2018, ha richiesto il passaggio ad altro operatore (WIND Tre) per la linea telefonica fissa n. 0652352xxx (Servizi Voce e Internet) nonché per la linea telefonica mobile n. 3483331xxx (Cod. Cliente Wind Tre: 346949xxx);

k. ancora una volta, si sono susseguite problematiche per l’attivazione del servizio voce e internet sulla linea fissa e, dopo plurimi solleciti, solo in data 27 novembre 2018 veniva finalmente attivato il servizio internet (a distanza di 20 gg dalla richiesta di migrazione), mentre, per quanto riguarda la linea voce, quest’ultima veniva attivata il 10 dicembre 2018, dopo ulteriori solleciti telefonici n. 155 e al negozio WIND Tre;

l. inoltre, l’istante ha subito la fatturazione a 28 giorni dalla fattura n. AG13791505 del 7 settembre 2016 alla fattura n. AI05343163 del 21 marzo 2018, per un totale di n. 11 fatture bimestrali, con conseguenziale diritto al rimborso che si quantifica in euro 60,00;

m. per quanto concerne la numerazione mobile 3483331xxx, ancora una volta Vodafone ha applicato un profilo tariffario non richiesto, atteso che, così come si evince dalle fatture allegate, mentre nelle fatture precedenti, sino alla fattura n. AH10378019 del 14 giugno 2017, i costi fissi erano di euro 24,62, con la fattura n. AH14055835 del 9 agosto 2017 (10 giugno 2017 - 04 agosto 2017) e successive, i costi fissi diventano di euro 27,88, per poi cambiare ulteriormente in euro 35,27 con la fattura n. AI21210048 (periodo di fatturazione: 17 settembre 2018 - 16 novembre 2018) del 21 novembre 2018;

n. del tutto illegittima è altresì la fattura n. AL01069244 del 22 gennaio 2019 di euro 43,99, in cui è presente il costo della ingiustificata penale per “recesso/disattivazioni”, costo assolutamente non dovuto, anche in virtù della scadenza dei 24 mesi previsti come vincolo contrattuale. Tale fattura, del tutto non dovuta, è stata pagata in buona fede;

o. l’istante si è visto altresì recapitare in modo del tutto ingiustificato e illegittimo delle fatture relative alla SIM dati n. 3473801xxx attivata in data 26 aprile 2011, SIM che

era stata disattivata durante la procedura di passaggio, prima ad altra SIM, poi a linea fissa con Fibra (mai più utilizzata dal momento dopo il passaggio ad altra SIM e poi alla linea fissa);

p. Vodafone ha continuato a emettere illegittime fatturazioni, tutte prontamente contestate a mezzo PEC e di cui si chiede nuovamente lo storno: fattura (non fiscale) n. AL13229963 del 20.07.2019 di euro 0,33, periodo 17 gennaio 2019-16 luglio 2019, Offerta “Internet Abbonamento”; dal cui dettaglio costi risulta “Internet Abbonamento” attivo dal 26.04.2011. Abbonamento del 15.07.2019; fattura (non fiscale) n. AL17566331 del 20.09.19 di euro 10,00, periodo fatturazione 17.07.19-16.09.19; dal cui dettaglio costi risulta “Internet Abbonamento” attivo dal 26.04.2011. Abbonamento del 17.07.2019; fattura (non fiscale) n. AL 21927946 del 20.11.19 di euro 9,20, periodo fatturazione 17.09.19-16.11.19; dal cui dettaglio costi risulta “Internet Abbonamento” attivo dal 26.04.2011, “Costo del piano Internet Abbonamento del 17.09.2019”;

q. Vodafone ha dapprima emesso fatture, poi nota di credito non fiscale n. ZZ09092362), poi solleciti di pagamento del 20.11.2019;

r. prima Vodafone e poi WIND Tre hanno omesso di aggiornare e indicare i dati relativi all’utenza n. 0652352xxx negli elenchi telefonici pubblici di cui all’articolo 55 del Codice delle Comunicazioni Elettroniche (si veda il reclamo al n. 190 del 30 gennaio 2017), a oggi, la numerazione non è intestata alla New Audio Deal di L., bensì ad altra persona, mentre il contratto e le fatture sono a nome della New Audiodeal di M. L.;

s. l’istante ha inviato reclamo a mezzo PEC nelle date del 9 ottobre 2019 e del 9 dicembre 2019, in cui ha contestato le fatture illegittimamente emesse, ne ha chiesto lo storno, diffidando Vodafone a non emetterne altre, in quanto la chiavetta era inutilizzata ormai da anni e disdettata, con ulteriori richieste, così come si evince dalle missive.

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

i. la liquidazione dell’indennizzo per ritardata attivazione della linea telefonica n. 0652352xxx dal 10 gennaio 2016 (tenendo in considerazione i 10 gg dal 30 dicembre 2015, data della stipula contrattuale) al 2 febbraio 2016;

ii. la liquidazione dell’indennizzo per ritardata attivazione della linea telefonica n. 0652352xxx (tenendo in considerazione i 10 gg dal 9 novembre 2018, data della stipula contrattuale) al 27 novembre 2018 per servizio Fibra e dal 19 novembre 2018 al 10 dicembre 2018 per servizio Voce;

iii. la liquidazione dell’indennizzo per disservizi nelle procedure di passaggio tra operatori sulla linea telefonica n. 0652352xxx dal 10 gennaio 2016 al 2 febbraio 2016;

iv. la liquidazione dell’indennizzo per disservizi nelle procedure di passaggio tra operatori sulla linea telefonica n. 0652352xxx dal 19 novembre 2018 al 27 novembre 2018 per servizio Fibra e dal 19 novembre 2018 al 10 dicembre 2018 per servizio Voce;

v. la liquidazione dell’indennizzo per attivazione di profili tariffari non richiesti su numero fisso 0652352xxx dal 17 maggio 2018 al 26 novembre, sull’utenza mobile n. 3483331xxx dal 10 giugno 2017 al 26 novembre 2018, sulla SIM dati n. 3473801xxx dal 15 luglio 2019 al 20 gennaio 2020;

vi. la liquidazione dell'indennizzo per omessa o errata indicazione negli elenchi telefonici pubblici della numerazione fissa 0652352xxx per gli anni 2016, 2017, 2018 e 2019;

vii. la liquidazione dell'indennizzo per mancata risposta ai reclami dal gennaio 2016 ad oggi;

viii. il rimborso di euro 60,00 a fronte della illegittima fatturazione a 28 gg, anziché con cadenza mensile;

ix. lo storno e/o ricalcolo delle fatture relativamente ai periodi di ritardata attivazione da parte di Vodafone e di WIND Tre e ricalcolo delle somme illegittimamente pretese da Vodafone a fronte dei cambi di profili tariffari e di servizi non richiesti e dei costi del recesso di cui alla fattura n. AL01069244 del 22 gennaio 2019 di euro 43,99;

x. la chiusura tombale della posizione relativa alla SIM dati n. 3473801xxx con storno delle fatture illegittimamente emesse da Vodafone e ritiro della pratica dalle eventuali cure di società di recupero crediti, con restituzione di quanto illegittimamente percepito dai Gestori.

2. La posizione degli operatori

L'operatore Vodafone Italia, nel corso del contraddittorio, ha eccepito, in via preliminare, la genericità e del formulario GU14, che non consente di individuare puntualmente le contestazioni avanzate da parte istante nei confronti di Vodafone.

Nel merito, Vodafone ha dichiarato che, per quanto concerne la portabilità in entrata e uscita della linea fissa n. 0652352xxx, a seguito di contratto del gennaio 2016 la migrazione della linea si è espletata in Vodafone in data 3 febbraio 2016, nelle tempistiche contrattuali.

In merito, dunque, alle tempistiche per l'attivazione, l'operatore evidenzia che la Carta Servizi Vodafone prevede che il tempo massimo per l'attivazione del servizio di accesso a internet da postazione fissa sia di 60 giorni dal giorno in cui l'operatore ha registrato l'ordine di attivazione.

Eventuali indennizzi per il ritardo di attivazione, laddove venisse accolta – anche solo parzialmente – la domanda dell'istante, andranno, pertanto, computati tenendo conto di tali tempistiche di attivazione.

In data 9 novembre 2018, Vodafone ha ricevuto la richiesta di migrazione da parte di WIND Tre che veniva regolarmente espletata in data 27 novembre 2018.

Non risulta a sistema alcuna segnalazione relativa a disservizi o malfunzionamenti nel corso dei passaggi tra gestori e si contestano le segnalazioni indicate dall'istante, molte delle quali non possono essere oggetto di tracciamento in quanto decisamente risalenti (inoltre non può desumersi l'oggetto della segnalazione che andrebbe quantomeno indicato).

Priva di pregio risulta, poi, la domanda relativa agli indennizzi per attivazione di profili tariffari non richiesti sia per la rete fissa che per le SIM mobili.

Anche in tal caso non risultano reclami scritti tempestivi sul punto e la contestazione è generica e poco chiara: non vengono chiaramente indicati i piani

sottoscritti e quali sarebbero quelli non richiesti, inoltre, la contestazione pare riferirsi più ad un aumento di costi che ad un profilo diverso.

Per quanto riguarda la rete fissa, si specifica che la stessa è stata oggetto di scontistiche e che la scontistica per 12 mesi era relativa all'opzione velocità Fibra (che dopo i 12 mesi ha un costo di 5,00 euro mensili) e non già al canone integrale per la connettività di rete fissa.

In merito alla SIM mobile n. 3483331xxx risulta, invece, che il piano applicato sia sempre stato "Vodafone Stile Libero" fino alla MNP out avvenuta il 13 novembre 2018.

La SIM dati n. 3473801xxx risulta addebitata in fattura fino alla fattura di marzo 2015.

Risultano, inoltre, due fatture emesse in relazione alla stessa nel luglio e settembre 2019 per un importo totale di euro 10,33, poi stornate nel settembre 2019 (si veda schermata contabile). Non risulta pervenuta alcuna formale richiesta di recesso per la SIM.

Del tutto priva di pregio risulterebbe anche la richiesta di indennizzo per mancato inserimento dei dati del sig. L. negli elenchi telefonici pubblici, sempre per l'assenza di reclami tempestivi.

Si ricorda che per la pubblicazione dei dati nel DBU, se l'utente non manifesta espressa diversa volontà, il gestore *recipient* è tenuto a mantenere lo *status* vigente con il gestore *donating*. L'istante, infatti, avrebbe dovuto effettuare un'esplicita richiesta, compilando ed inviando l'apposita modulistica, al fine di vedere inserita la propria anagrafica negli elenchi telefonici.

Nel caso di specie, l'istante non ha dimostrato di avere i propri dati nell'elenco prima del passaggio in Vodafone né di aver avanzato alcuna richiesta in tal senso o di aver richiesto quantomeno l'invio della modulistica per l'inserimento dei propri dati nel DBU. Oltretutto, parte istante allega pagine relative alla lettera L e non le pagine in cui avrebbe dovuto essere presente New Audio Deal (peraltro presente *on-line*).

Sulla questione si è più volta espressa l'Autorità garante, per la quale non sussiste alcuna responsabilità dell'operatore in ordine all'omesso inserimento del numero nell'elenco abbonati, in assenza del modulo di richiesta attestante la manifestazione espressa di consenso dell'istante alla pubblicazione dei dati personali nell'elenco cartaceo, tale da autorizzare l'operatore all'inserimento del nominativo nel database utilizzato per l'aggiornamento degli elenchi telefonici (così delibera n. 118/11/CIR). Precisa l'Autorità che l'inserimento dei dati nel DBU può avvenire solo sulla base di consensi espressi dagli abbonati e dagli utenti telefonici, così come previsto dalle delibere dell'Autorità e del Garante della Privacy. In mancanza di espressa richiesta, non possono attribuirsi responsabilità in capo ai gestori per l'omesso inserimento (in tal senso, Agcom delibera n. 111/12/CIR, CORECOM Umbria Delibera n. 15/12). Da ultimo, si richiama la determinazione n. 234/2018 del CORECOM Calabria che ha rigettato una richiesta di indennizzo per omesso inserimento negli elenchi in quanto l'utente non aveva dimostrato che il suo nominativo fosse stato pubblicato prima del passaggio a Vodafone, con conseguente diritto alla conservazione della pubblicazione.

Per quel che concerne, poi, la richiesta di rimborso per gli addebiti dovuti alla fatturazione a 28 giorni, Vodafone ha eccepito la genericità della richiesta (non sono

allegate tutte le fatture, gli importi non sono puntualmente indicati in relazione all'utenza di rete fissa, ecc.) e l'assenza di prova o di reclami tempestivi sul punto.

Oltretutto, deve ricordarsi che le delibere emesse dall'Autorità in relazione agli strumenti riparatori conseguenti al ripristino della fatturazione su base mensile prevedono la restituzione nel conto telefonico dei giorni erosi durante la vigenza del contratto nel periodo intercorrente tra il 23 giugno 2017 ed il 5 aprile 2018 e che tale previsione riguarda i servizi di telefonia fissa.

Infatti, la delibera n. 121/17/CONS ha ritenuto legittima la fatturazione a 28 giorni per la telefonia mobile.

Per mera completezza difensiva, Vodafone ha evidenziato che la presenza di reclami e segnalazioni su disservizi o altro assume, infatti, un peso dirimente ai fini dell'accoglimento delle istanze e delle richieste di indennizzo.

Dal canto suo WIND Tre, nel corso del contraddittorio, ha dichiarato che parte istante lamenta un generico e confuso ritardo nella migrazione del numero fisso 0652352xxx, unitamente al ritardo nella portabilità del numero mobile 3483331xxx, oltre a contestare a entrambi i gestori il mancato inserimento negli elenchi telefonici.

Nel merito delle contestazioni, WIND Tre ha confermato che la numerazione 0652352xxx è stata attivata sulla propria rete in data 26 novembre 2018 e la SIM n. 3483331xxx a far data del 9 novembre 2018 con MNP espletata il 13 novembre 2018.

In data 9 novembre 2018 veniva inoltrato l'ordine n. 1- 446364872394 di migrazione WIND Tre OLO *recipient* e Vodafone Italia OLO *donating* per la numerazione 0652352xxx, con data *Time Out* Fase 2 del 15 novembre 2018. La Fase 3 veniva correttamente accesa in data 16 novembre 2018 e la migrazione veniva espletata positivamente in data 26 novembre 2018.

WIND Tre ha confermato che non sussistono ritardi nella migrazione verso WIND Tre OLO *recipient*, sia per la linea fissa che per la linea mobile oggetto dell'attuale procedimento.

WIND Tre, in relazione alla contestazione relativa al mancato inserimento del n. 0652352xxx negli elenchi telefonici, ha precisato che dalle verifiche effettuate è emerso che il cliente non ha mai inviato il modulo ETG.

Difatti a partire dal primo novembre 2011, in virtù di quanto disposto dal provvedimento dell'Autorità Garante per la Protezione dei Dati Personali dell'8 aprile 2010, gli abbonati che cambiano operatore telefonico utilizzando il processo di NP (*Number Portability*, sia migrazione che NP pura) o MNP (*Mobile Number Portability*), manterranno i propri dati presenti nella Base Dati DBU Unica e negli Elenchi Telefonici, così come manifestati al precedente operatore. Resta salva la possibilità di modificare per iscritto (tramite l'apposito modulo) la situazione preesistente. In virtù di quanto precede, a seguito di NP o MNP, WIND Tre manterrà sul proprio data base i consensi/dinieghi manifestati dal cliente al precedente operatore. Le successive eventuali modifiche potranno essere accolte solo tramite modulo ETG.

Il mantenimento del DN all'interno del DBU è assicurato solo nel caso in cui vi sia coincidenza tra Codice Fiscale o Partita Iva presenti nei corrispondenti eventi di Cessazione (inviato dal *donating*) e Attivazione (inviato da *recipient*).

Pertanto, se l'istante intende modificare i dati con i quali compare negli elenchi telefonici, deve compilare il modulo apposito ETG. A conferma di quanto esposto l'operatore ha rappresentato che se si effettua una ricerca sul sito paginebianche.it si noterà che alla società istante è abbinato un altro numero di rete fissa, a dimostrazione della mancata comunicazione da parte del signor L. di quanto reclamato.

Risulta perciò del tutto priva di pregio anche la richiesta di indennizzo per mancato inserimento dei dati della società istante negli elenchi telefonici pubblici, considerata l'assenza di reclami relativi a tale contestazione.

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.

La richiesta dell'istante di cui al punto i. non può trovare accoglimento atteso che per l'attivazione di una linea telefonica fissa l'operatore Vodafone si riserva una tempistica di 60 giorni, come previsto nelle Condizioni generali di contratto, pertanto, tenuto conto che il contratto è del 31 dicembre 2015 e l'attivazione è avvenuta il 2 febbraio 2016, non può ravvisarsi alcun ritardo imputabile all'operatore.

Analogamente non può trovare accoglimento la richiesta dell'istante di cui al punto ii., tenuto conto che il contratto volto alla migrazione della linea telefonica n. 0652352xxx è del 9 novembre 2018 e il servizio Fibra è stato attivato il 27 novembre 2018 mentre la linea voce è stata attivata il 10 dicembre 2018, entro le tempistiche contrattuali previste.

La richiesta dell'istante di cui al punto iii. non può trovare accoglimento in quanto agli atti non risultano segnalazioni relative a disservizi nel corso della procedura di passaggio della numerazione n. 0652352xxx dal 10 gennaio 2016 al 2 febbraio 2016.

Per le medesime motivazioni di cui al punto precedente, non può trovare accoglimento la richiesta dell'istante di cui al punto iv., in quanto agli atti non risultano segnalazioni di disservizio sulla linea telefonica n. 0652352xxx nel corso della procedura di passaggio tra operatori dal 19 novembre 2018 al 27 novembre 2018 per il servizio Fibra e dal 19 novembre 2018 al 10 dicembre 2018 per il servizio Voce.

La richiesta dell'istante di cui al punto v. non può trovare accoglimento in quanto estremamente generica e priva dell'indicazione dei servizi non richiesti oggetto di indebita attivazione. Agli atti non risultano reclami tempestivi volti a segnalare l'indebita attivazione e a contestare l'addebito di costi non dovuti, onde consentire all'operatore Vodafone di porre in essere le verifiche necessarie.

La richiesta dell'istante di cui al punto vi. per mancato inserimento negli elenchi telefonici pubblici dell'utenza telefonica fissa intestata a New Deal di L. può trovare parziale accoglimento nei confronti di Vodafone per i motivi che seguono.

Le delibere dell'Autorità n. 36/02/CONS del 6 febbraio 2002 e n. 180/02/CONS del 13 giugno 2002 prevedono che l'operatore è tenuto a ottenere il rilascio del consenso liberamente espresso da parte dell'utente al fine di poter procedere alla pubblicazione dei relativi dati negli elenchi pubblici. Tale normativa deve essere posta in relazione a quanto stabilito dall'Autorità garante per la protezione dei dati personali con il provvedimento

del 1 aprile 2010, recante il *“Trattamento dei dati degli abbonati in caso di number portability”*, in cui si stabilisce che: *“gli abbonati che cambiano operatore telefonico richiedendo la conservazione del loro numero (c.d. number portability) i quali non rispondano al questionario di cui all'Allegato IV del provvedimento del Garante del 15 luglio 2004 entro 60 giorni dalla ricezione dello stesso, conservano le opzioni relative all'inserimento dei loro dati nella base di dati unica di cui alla delibera n. 36/02/CONS e negli elenchi manifestate al precedente operatore”*.

La disciplina di cui al predetto provvedimento trova applicazione nel caso di specie in quanto l'istante ha dato prova che la numerazione fosse presente nei precedenti elenchi telefonici e che, solo a seguito del passaggio in Vodafone, con il cambio da utenza privata a utenza commerciale, i dati non erano stati aggiornati. Preme rilevare che la disciplina in materia di DBU non prevede, in caso di cambio di gestore, l'esonero dell'operatore dalla consegna o dall'invio del questionario di cui all'Allegato IV del provvedimento del Garante del 15 luglio 2004 per l'acquisizione del consenso all'inserimento dei dati del cliente nel DBU e negli elenchi telefonici; come precisato nel provvedimento sul *“Trattamento dei dati degli abbonati in caso di Number Portability”* del 1 aprile 2010 del Garante per la protezione dei dati personali, *“anche in tale evenienza gli operatori sono tenuti a sottoporre all'attenzione dei propri clienti il modello di informativa e richiesta di consenso di cui all'Allegato IV del Provvedimento, come del resto stabilito anche dall'articolo 1, comma 4, della delibera 36/02/CONS nonché dall'articolo 2, comma 2 e articolo 4, comma 2, della delibera n. 180/02/CONS*.

Per quanto appena considerato, deve ritenersi che, in mancanza di prova da parte di Vodafone della consegna all'utente del predetto modulo o, comunque, dell'adempimento dell'obbligo informativo circa la possibilità di reperirlo sul sito internet della società, l'operatore deve ritenersi responsabile del lamentato mancato inserimento negli elenchi pubblici quantomeno per la prima annualità, corrispondendo all'istante l'indennizzo secondo il parametro pari a euro 800,00, previsto dagli articoli 11 e 13, comma 3 del *Regolamento sugli indennizzi*. Tenuto conto che l'istante non ha formalizzato alcun reclamo o richiesta di inserimento all'operatore e che nel momento in cui ha aderito alla proposta contrattuale di Vodafone che prevedeva il passaggio da utenza privata a utenza commerciale con il contestuale cambio di anagrafica avrebbe dovuto tempestivamente verificare che l'aggiornamento negli elenchi telefonici fosse avvenuto, si ritiene, anche in applicazione del principio generale sul concorso del fatto colposo del creditore di cui all'art. 1227 c.c., che l'indennizzo previsto per la fattispecie in esame non sia liquidabile per le annualità successive alla prima.

La richiesta dell'istante di cui al punto vii. può trovare accoglimento nei confronti di Vodafone con riferimento ai reclami del 9 ottobre 2019 e 9 dicembre 2019 che non risulta riscontrato formalmente dall'operatore. Agli atti risulta una schermata prodotta da Vodafone che non prova la conoscibilità della stessa da parte dell'istante. Tanto premesso, si ritiene che Vodafone sia tenuta alla liquidazione dell'indennizzo di cui all'articolo 12 del *Regolamento sugli indennizzi* secondo il parametro massimo pari a euro 300.00.

La richiesta dell'istante di cui al punto viii. deve trovare accoglimento, tenuto conto che la legge n. 172/2017 ha ripristinato la fatturazione su base mensile a partire dal giorno

5 aprile 2018 per la telefonia fissa, pertanto, Vodafone sarà tenuta a restituire le differenze derivanti dalla modifica del ciclo di fatturazione da calcolarsi sulla base dei cosiddetti “giorni erosi”. 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: $[(\text{canone mensile} \times 12) / 365] \times \text{n}^\circ \text{ di giorni erosi}$.

La richiesta dell’istante di cui al punto ix. non può trovare accoglimento in quanto generica e priva dell’indicazione delle singole voci di costo oggetto di contestazione nonché dei servizi non richiesti addebitati ingiustamente. Non risultano reclami scritti tempestivi, i reclami risalgono ai mesi di ottobre e dicembre 2019. Inoltre, Vodafone ha precisato che i costi relativi all’abbonamento internet risultavano previsti dal contratto sottoscritto e che gli aumenti tariffari cui si riferisce l’istante sono determinati dalla fine della scontistica prevista per l’opzione Fibra.

La richiesta dell’istante di cui al punto x. ha già trovato accoglimento mediante il comportamento concludente di Vodafone, che ha provveduto a stornare mediante emissione di note credito le fatture emesse nei mesi di luglio e settembre 2019 in relazione alla SIM n. 3473801xxx.

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 New Audio Deal di L. 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, i seguenti importi maggiorati degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell’istanza:

- i. euro 800,00 (ottocento/00) a titolo di indennizzo per il mancato inserimento negli elenchi telefonici;
- ii. euro 300,00 (trecento/00) a titolo di indennizzo per la mancata risposta ai reclami;
- iii. l’importo corrispondente al rimborso relativo alla indebita fatturazione su base quadrisettimanale, calcolato come descritto in motivazione.

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, 06 maggio 2021

IL PRESIDENTE
Giacomo Lasorella

IL COMMISSARIO RELATORE
Antonello Giacomelli

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