

DELIBERA N. 61/20/CIR

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA DREAMTIME / VODAFONE ITALIA S.P.A. / WELCOME ITALIA S.P.A. (GU14/80731/2019)

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»”*;

VISTA l'istanza della società Dreamtime, acquisita con protocollo 0054459 del 08/02/2019;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

La società istante, utente di Vodafone Italia S.p.A. (d'ora in poi denominata Vodafone), premette di aver sottoscritto nel giugno 2016 un nuovo contratto per la fibra per le proprie 2 sedi, e di aver progressivamente riscontrato, nei mesi successivi, un aumento significativo delle fatture inviate dall'operatore. In particolare, l'istante riferisce di aver inviato numerose segnalazioni, e di aver ricevuto costanti rassicurazioni in merito alla risoluzione della problematica. A causa del perdurare della errata fatturazione, l'istante ha disdetto tutti i contratti in essere con Vodafone per migrare ad altro operatore. Tuttavia, anche a seguito del passaggio al nuovo operatore, l'istante riscontrava il perdurare della fatturazione da parte di Vodafone.

In base a tali premesse, l'utente ha chiesto nei confronti di Vodafone:

- i. il rimborso totale di quanto non dovuto in conseguenza dell'errore di attribuzione dei centri di costo da parte di Vodafone;
- ii. l'annullamento delle fatture emesse dopo la migrazione.

2. La posizione degli operatori

L'operatore Vodafone ha eccepito, in via preliminare, l'inammissibilità e l'improcedibilità di eventuali richieste avanzate nel formulario GU14 non coincidenti con quelle formulate nell'istanza di conciliazione.

Passando al merito della controversia e, in particolare, alla richiesta di storno/rimborso come avanzata nel formulario, ha evidenziato l'estrema genericità delle contestazioni sollevate dall'istante, non avvalorate da una chiara ricostruzione dei fatti né da alcuna valida evidenza documentale; la tardività delle contestazioni; il mancato pagamento delle fatture, che ha generato importi insoluti per un totale di euro 3.731,80.

Con specifico riferimento alla procedura di NP pura, Vodafone evidenzia di aver osservato tutti passaggi necessari al cambio operatore nel rispetto delle tempistiche previste e, con specifico riferimento alla fatturazione emessa a seguito del completamento della procedura di passaggio al nuovo gestore *recipient*, afferma testualmente che *«essendo rimasti attivi i link di rete fissa e le sim mobili per consentire il passaggio verso altro gestore, la fatturazione è correttamente proseguita. Come noto, la procedura della NP pura delle numerazioni fisse (del. N. 35/10/CIR) – prevedendo solo il passaggio da*

un gestore ad un altro del solo numero e non dell'accesso alla rete - non comporta l'automatica disattivazione dell'accesso intermedio alla rete (nel caso di specie, il link DSL rete unica) da parte del gestore Donating, che può procedere alla disattivazione dei servizi solo su espressa richiesta del cliente». Secondo l'operatore, quindi, deve essere confermata la correttezza della fatturazione emessa da Vodafone successivamente all'avvenuto cambio di operatore.

A seguito della integrazione del contraddittorio disposta nei confronti della società Welcome Italia S.p.A., quest'ultima ha riferito di intrattenere un proficuo rapporto contrattuale con parte istante, e che pertanto nessuna richiesta potrà essere avanzata nei propri confronti.

3. Motivazione della decisione

Le richieste di parte istante possono trovare parziale accoglimento nei termini di seguito riportati.

Preliminarmente, l'eccezione dell'operatore Vodafone relativa alla inammissibilità dell'istanza, in quanto non conforme a quella formulata in sede di conciliazione, risulta infondata in mancanza di allegazione probatoria a sostegno di quanto asserito. La parte che eccepisce l'inammissibilità delle richieste avverse ha, infatti, l'onere di circostanziare le richieste contestate affinché eventuali profili di inammissibilità o improcedibilità possano essere oggetto di valutazione da parte dell'Autorità; al contrario, dette eccezioni risultano meramente dilatorie dei tempi di conclusione del procedimento e non meritano accertamento d'ufficio.

Analogamente, l'eccezione di genericità dell'istanza appare tuzioristica e, pertanto, non merita accoglimento in questa sede.

Passando al merito della controversia, la richiesta di cui la punto *sub* i., relativa allo storno/rimborso degli importi fatturati in costanza di rapporto contrattuale merita accoglimento nei termini di seguito riportati.

In primo luogo occorre evidenziare che, come si evince dalla comunicazione a mezzo PEC inviata dall'utente in data 9 giugno 2018, a partire dal giugno 2016, a seguito del passaggio alla fibra, tutti gli importi contrattualmente previsti a titolo di corrispettivo per i servizi sono progressivamente aumentati. Resta incontestato che parte istante abbia ripetutamente contattato la Vodafone - dapprima a mezzo l'agente di zona e tramite solleciti telefonici, successivamente a mezzo PEC- allertandola in merito alle problematiche riscontrate e chiedendo un ricalcolo delle fatture, senza mai ricevere alcuna risposta. Pertanto, mentre parte istante ha tenuto un comportamento collaborativo, manifestando la volontà di addivenire a una soluzione soddisfacente per entrambe le parti contrattuali, la Vodafone non ha dato prova di aver assunto un comportamento parimenti diligente. Resta altresì incontestato che, come ripetutamente evidenziato dall'utente, la causa del rincaro delle fatture era da attribuirsi a una errata attribuzione dei centri di costo fra le due sedi, che ha fatto perdere su una delle medesime sedi la scontistica di cui la società ha sempre goduto. Tale circostanza non è stata confutata dall'operatore, anzi, come si legge nelle numerose comunicazioni a mezzo PEC inviate da parte istante, la mancata applicazione della scontistica è stata confermata sia dall'agente di zona che dal personale di Vodafone. L'operatore non ha quindi dimostrato di essersi attivato per risolvere il disservizio che parte istante lamentava, effettuando, a seguito delle ripetute

segnalazioni, un controllo sulle condizioni economiche applicate nel corso del rapporto contrattuale. L'errata fatturazione applicata dall'operatore è, peraltro, indirettamente confermata dalla lettera del 16 agosto 2018, in risposta all'ennesima PEC inviata da parte istante in data 20 luglio 2018, con la quale l'operatore afferma testualmente che «[è] in valutazione da parte della agenzia il riaccredito da erogare in suo favore», senza però dare evidenza dell'effettivo eventuale riaccredito.

A tal proposito, giova richiamare la disposizione di cui all'articolo 4 dell'allegato A alla delibera n.179/03/CSP, ai sensi del quale "*gli utenti hanno diritto ad un'informazione completa circa le modalità giuridiche, economiche e tecniche di prestazione dei servizi (...) la diffusione di qualsiasi informazione, in particolare di quelle relative alle condizioni tecniche ed economiche dei servizi (...) avviene secondo criteri uniformi di trasparenza, chiarezza e tempestività, osservando in particolare i principi di buona fede e di lealtà, valutati alla stregua delle esigenze delle categorie di consumatori più deboli*". Ne consegue, secondo il consolidato orientamento di questa Autorità, che gli utenti hanno diritto a essere informati in modo chiaro, esatto e completo, perché solo in questo modo viene realmente tutelato il diritto di scelta dell'utente finale e la conseguente possibilità di orientamento consapevole verso una diversa offerta commerciale (cfr del. n. 58/17/CIR).

In considerazione del comportamento assunto dall'operatore Vodafone nei confronti di parte istante, contrario alla sopra richiamata disciplina regolamentare oltre che ai principi di correttezza e buona fede contrattuale, si ritiene equo disporre il ricalcolo della fatturazione emessa in ordine ai servizi fonia e fibra, a partire dal giugno 2016 e sino al 30 luglio 2018, data di completamento del passaggio al nuovo operatore, applicando le condizioni contrattuali e la scontistica prevista in considerazione della allocazione della società istante su due sedi diverse, con conseguente storno/rimborso degli importi eccedenti.

In riferimento alla richiesta, *sub ii.*, di storno/rimborso della fatturazione emessa da Vodafone successivamente al completamento della procedura di NP pura, occorre precisare quanto segue. Sul punto, lo stesso operatore ha ammesso come fossero rimasti attivi i *link* di rete fissa e le SIM mobili, ragion per cui l'operatore medesimo ha continuato a fatturare i relativi corrispettivi. Ai sensi del già richiamato 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. Nel caso di specie, l'operatore non ha dimostrato di aver soddisfatto i requisiti di chiarezza e trasparenza di cui alla richiamata disposizione regolamentare. All'utente, infatti, non è stato esplicitato che, a far data dal passaggio al nuovo operatore, i servizi, per effetto della procedura di NNP, sarebbero stati forniti da Welcome Italia S.p.A., ma che tuttavia il rapporto contrattuale con Vodafone non sarebbe cessato, tant'è che l'operatore avrebbe continuato a erogare regolarmente i servizi di competenza e avrebbe conseguentemente addebitato i relativi costi.

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 parte istante, in accoglimento alla richiesta *sub ii.*, si dispone lo storno/rimborso da parte di Vodafone dell'intero importo indebitamente fatturato nei confronti dell'utente, in riferimento alle diverse utenze oggetto del pregresso rapporto contrattuale, a far data dalle rispettive date di passaggio al nuovo operatore.

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 società Dreamtime nei confronti della società Vodafone per le motivazioni di cui in premessa.

2. La società Vodafone è tenuta, entro sessanta giorni dalla notifica del presente provvedimento, al ricalcolo degli importi indebitamente addebitati all'utente in relazione alla fruizione del servizio voce e fibra, a far data dal giugno 2016 e sino al completamento del passaggio delle utenze al nuovo operatore Welcome Italia S.p.A., con conseguente storno/rimborso degli importi eccedenti

3. La società Vodafone è tenuta altresì a stornare/rimborsare all'utente l'intero importo indebitamente fatturato, in riferimento alle utenze oggetto del rapporto contrattuale, a far data dalle rispettive date di passaggio al nuovo operatore e sino all'ultimo ciclo di fatturazione, con regolarizzazione della posizione amministrativo contabile dell'istante.

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, 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