

DELIBERA N. 74/20/CIR

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
STUDIO LEGALE SEMINARIO/VODAFONE ITALIA S.P.A./FASTWEB S.P.A.
(GU14/53564/2018)**

L'AUTORITÀ

NELLA riunione della Commissione per le Infrastrutture e le Reti del 27 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, comma 1, del decreto-legge 30 dicembre 2019, n. 162 recante *“Misure urgenti per assicurare la continuità delle funzioni dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e del Garante per la protezione dei dati personali”* pubblicato sulla Gazzetta Ufficiale della Repubblica italiana del 31 dicembre 2019, n. 305 con il quale in predetto termine del 31 dicembre 2019 è sostituito dal termine del 31 marzo 2020;

VISTE l'istanza di Studio Legale Seminario, del 3 dicembre 2018;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

Nell'atto introduttivo del procedimento e nella documentazione allegata, l'utente Seminario, titolare dello studio legale Seminario, ha dichiarato di aver sottoscritto con Vodafone, in data 16 marzo 2018, un contratto per l'erogazione dei servizi di telefonia fissa e connettività.

L'istante ha precisato che la pratica risultava sempre “in lavorazione” e che i servizi non sono stati attivati, tant'è che la linea telefonica e il fax hanno subito un'interruzione per più di 4 mesi.

Parte istante, infine, ha sottolineato che l'utenza dedotta in controversia era attiva dal 2014 e associata sin da allora all'attività professionale dello studio. Nel mese di agosto 2018, infine, l'istante si è visto costretto a cambiare numero di telefono.

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

- i. un indennizzo/risarcimento del danno in misura non inferiore a euro 5.000,00;
- ii. il ristoro per le spese di procedura.

2. La posizione degli operatori

Vodafone Italia S.p.A. (di seguito anche solo "Vodafone") ha eccepito, in via preliminare, l'inammissibilità di eventuali richieste avanzate nel formulario GU14 non coincidenti con quelle presenti nell'istanza di conciliazione.

Nel merito della controversia, Vodafone ha in primo luogo contestato l'inammissibilità delle richieste di risarcimento del danno, mentre in relazione alla asserita mancata attivazione dei servizi, l'operatore ha rilevato che, dalle verifiche

effettuate, l'istante ha richiesto, in data 16 marzo 2018, l'attivazione di un *link* di rete fissa con piano *consumer* Iper Fibra con importazione del numero 0686972xxx.

Al riguardo, l'operatore ha rappresentato che la pratica di attivazione è stata gestita con due richieste di migrazione: la prima, inserita in data 20 marzo 2018, è andata in scarto tecnico di fase 3 con causale “*impossibile individuare l'impianto da migrare*”, la seconda richiesta, inserita il 25 settembre 2018, dopo la verifica della correttezza dei dati di migrazione, riceveva lo scarto gestionale di fase 2 con causale “*cliente in cessazione o già cessato*”.

L'operatore ha precisato di aver informato il cliente dei KO, tanto che il medesimo ha rinunciato all'attivazione in data 5 ottobre 2018 e l'utenza non è conseguentemente mai transitata sui sistemi Vodafone (infatti non sono state emesse fatture).

Inoltre, Vodafone ha ricordato che la Carta del Cliente Vodafone – adottata in conformità delle delibere dell'Autorità – 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.

Ancora, l'operatore ha eccepito la fondatezza delle doglianze mosse dall'istante in merito al periodo di disservizio in quanto oltremodo generiche e ha sottolineato che, non essendosi perfezionata la migrazione dell'utenza, la stessa è rimasta di pertinenza del gestore precedente.

Vodafone ha eccepito, infine, l'assenza di reclami e segnalazioni da parte dell'utente e, anche alla luce di ciò, contestato la fondatezza della richiesta di indennizzo per la perdita del numero, tanto più che l'istante non ha dato prova della sua storicità.

Fastweb S.p.A., al quale è stato esteso il contraddittorio ai sensi dell'articolo 19, comma 1, del *Regolamento*, ha in primo luogo eccepito la tardività delle memorie depositate da controparte oltre i termini regolamentari, atteso che l'istante ha solo la facoltà di replicare.

Sempre in via preliminare, l'operatore ha contestato la richiesta di risarcimento del danno formulata da parte istante atteso che non rientra nell'ambito di competenza dell'Autorità.

Nel merito della vicenda, Fastweb ha contestato la ricostruzione dei fatti dell'istante precisando che, come emerge anche dal contratto depositato in atti dall'altro gestore, l'utenza da migrare in Vodafone era intestata a un soggetto diverso dal titolare dello studio parte istante del presente procedimento, ovvero tale avv. Tommaso Bilotta.

In ogni caso, l'operatore ha precisato che risulta pervenuta una sola richiesta di migrazione della linea di cui sopra, in data 17 aprile 2018, annullata per “*sessione scaduta*”. In assenza di notifiche da parte del *recipient*, Fastweb non ha potuto cessare il contratto e pertanto, in assenza di disdetta da parte dell'utente, il rapporto è proseguito.

Fastweb ha eccepito inoltre l'assenza di reclami e segnalazioni in atti, invocando la clausola di esclusione degli indennizzi di cui al *Regolamento sugli indennizzi*.

3. Motivazione della decisione

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

In via preliminare, non può essere accolta l'eccezione sollevata da Vodafone in relazione alla inammissibilità di eventuali richieste avanzate in sede di definizione non coincidenti con quelle oggetto del tentativo obbligatorio di conciliazione in quanto essa è priva di riscontro documentale. Si rammenta che la parte che eccepisce l'inammissibilità delle richieste avverse deve quanto meno indicare quelle contestate, dovendosi altrimenti considerare la predetta eccezione meramente dilatoria dei tempi di istruttoria e, pertanto, non meritevole di accertamento d'ufficio.

Sempre in via preliminare, si evidenzia che gli operatori hanno eccepito la irricevibilità delle repliche di parte istante in quanto tardivamente depositate rispetto ai termini regolamentari.

Ferma restando la fondatezza di tale eccezione, per mera completezza istruttoria, si rileva che le precisazioni formulate dall'utente, suscettibili di estendere la materia del contendere quanto meno sotto il profilo temporale, non trovano comunque riscontro nella documentazione acquisita in atti.

Infatti, alla luce del fascicolo documentale risulta confermata la data di sottoscrizione della proposta di abbonamento con Vodafone del 16 marzo 2018, che lo stesso utente aveva già indicato nel modulo GU5 del 28 giugno 2018 e poi ancora nell'istanza di definizione e, dunque, infondato il tentativo di rimodulare la durata dell'asserito disservizio facendo risalire al 2017 la data del contratto con Vodafone.

Passando al merito della controversia, stante quanto acquisito al fascicolo documentale anche su richiesta dell'Autorità, integrata l'istruttoria ai sensi dell'articolo 18, comma 2, del *Regolamento*, si ritiene che la richiesta dell'utente possa trovare parziale accoglimento nei termini di seguito precisati.

Benché il risarcimento del danno esuli dalle competenze dell'Autorità ai sensi dell'articolo 20, comma 4, del *Regolamento*, ove si riscontri la fondatezza delle contestazioni mosse da parte istante, l'applicazione degli indennizzi stabiliti *dal Regolamento sugli indennizzi* non può essere esclusa, a prescindere dal *nomen juris* utilizzato nel formulario.

In primo luogo, si rileva l'estraneità di Fastweb rispetto ai fatti e alle doglianze mosse da parte istante nel presente procedimento, atteso che fra questo gestore e l'istante non sussiste alcun rapporto contrattuale.

Dal fascicolo documentale, infatti, emerge che intestatario della linea dedotta in controversia - che il titolare dello studio legale Seminario tentava di migrare in Vodafone con contestuale voltura - è un terzo soggetto, tale avv. Bilotta. Quest'ultimo, inoltre, ha concluso con Fastweb una transazione in data 19 ottobre 2018, chiudendo in separata sede la controversia a sua volta aperta in relazione all'utenza in questione.

Ciò stante, l'assenza di servizi che l'istante ha lamentato deve riferirsi al periodo in cui l'utenza era ancora in consistenza Fastweb e, di conseguenza, non è imputabile a Vodafone che ha fornito evidenza del mancato espletamento della migrazione e, quindi, di non aver mai acquisito l'utenza.

Tuttavia, alla luce del corredo probatorio in atti, la condotta di Vodafone appare per lo più omissiva rispetto agli oneri informativi che sul gestore incombono laddove emergano impedimenti tecnici in ordine alle attività da espletare, che necessitano, appunto, di tempestiva e adeguata informativa all'utente.

Al riguardo si osserva che, sebbene dal *report* delle attività di gestione versato in atti dall'operatore emergono tentativi di contatto con il cliente, essi, considerate anche le date degli stessi, non possono ritenersi esaustivi e tanto meno adeguatamente documentati. Si noti, infatti, che l'utente ha depositato un modulo GU5 in data 28 giugno 2018, laddove è evidente che la richiesta di adozione di un provvedimento temporaneo rappresenta non solo un impulso al seguito di competenza del gestore, ma denota altresì una chiara esigenza informativa del cliente, che non conosce le contingenze che impediscono l'attivazione.

Ciò stante, si ritiene che nel caso di specie possa trovare applicazione la disposizione di cui all'articolo 4, comma 2, del *Regolamento sugli indennizzi* in combinato disposto con quanto previsto all'articolo 13, comma 2, del medesimo regolamento, attesa la richiesta attivazione dei servizi in fibra.

Vodafone è quindi tenuta a corrispondere in favore dell'istante la somma complessivamente pari a euro 1.110,00 (euro 7,50 *pro die* con maggiorazione di euro di 2,50 *pro die*) in relazione al periodo di 111 giorni, computato a far data dal 15 maggio 2018 (termine contrattualmente previsto per l'attivazione dei servizi) al 3 settembre 2018, data dell'udienza di conciliazione.

In relazione alla perdita del numero, invece, alla luce del corredo probatorio in atti, si ritiene che la stessa non possa ascrivere a Vodafone sia alla luce della rinuncia all'attivazione dei servizi da parte istante che l'operatore ha registrato in data 5 ottobre 2018 e rimasta incontestata dall'utente, sia in quanto la cessazione dell'utenza disposta da Fastweb è espressamente oggetto dell'accordo tra l'operatore e l'intestatario della linea concluso in data 19 ottobre 2018.

In relazione alla richiesta di liquidazione di spese di procedura, infine, si precisa che la stessa non può essere accolta considerato che la procedura di risoluzione delle controversie tramite la piattaforma *ConciliaWeb* è completamente gratuita e che non risulta al fascicolo documentazione attestante spese di procedura giustificate.

UDITA la relazione del Commissario Mario Morcellini, 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 di Studio Legale Seminario nei confronti di Vodafone Italia 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, è tenuta a corrispondere in favore dell'istante, con le modalità di pagamento indicate in istanza, il seguente importo maggiorato degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza:

i. euro 1.110,00 (*millecentodieci/00*) a titolo di indennizzo da corrispondere ai sensi del combinato disposto di cui agli articoli 4, comma 2, e 13, comma 2, del *Regolamento sugli indennizzi*;

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, 27 febbraio 2020

IL PRESIDENTE
Angelo Marcello Cardani

IL COMMISSARIO RELATORE
Mario Morcellini

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