



**DELIBERA N. 79/19/CIR**

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA  
LOMBARDI/VODAFONE ITALIA S.P.A.  
(GU14/485/18)**

**L'AUTORITÀ**

NELLA riunione della Commissione per le infrastrutture e le reti del 22 maggio 2019;

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. 95/19/CONS;

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*”), 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*”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 296/18/CONS;

VISTA la delibera n. 347/18/CONS, del 18 luglio 2018, recante “*Modifica del Regolamento in materia di indennizzi applicabili alla definizione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche di cui all’Allegato A alla delibera n. 73/11/CONS*”, e in particolare l’articolo 2, comma 2;

VISTA l'istanza di Lombardi, del 26 marzo 2018;

CONSIDERATO che, nel caso di specie, trova applicazione *ratione temporis* il *Regolamento sugli indennizzi* vigente al momento della presentazione dell'istanza, e dunque nella versione precedente alle modifiche introdotte con la delibera n. 347/18/CONS;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

### **1. La posizione dell'istante**

L'istante, titolare di un contratto con Vodafone identificato dal codice cliente 1.3487152, ha lamentato la mancata attivazione dei servizi richiesti, la perdita del numero e la mancata risposta ai reclami.

Nell'istanza introduttiva del procedimento l'utente ha dichiarato quanto segue:

a) nel mese di febbraio 2017 sottoscriveva, tramite *vocal order*, il contratto con Vodafone per migrare i servizi di fonia e internet dal precedente gestore;

b) ricevuta in consegna la *Vodafone Station*, dal 4 marzo 2017 l'utente risultava disservito.

c) in data 10 maggio 2017 e 31 maggio 2017, rispettivamente, segnalava la mancata attivazione dei servizi richiesti ed evidenziava l'inesattezza del riscontro dato da Vodafone il 30 maggio 2017 in merito alla problematica segnalata, precisando che l'utente risultava disservito sull'utenza n. 0817773xxx a seguito del passaggio in Vodafone.

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

- i.* indennizzo per mancata attivazione dei servizi richiesti;
- ii.* indennizzo per la disattivazione, fonia e adsl, dal 4 marzo 2017 alla data dell'istanza di definizione;
- iii.* indennizzo per la perdita del numero detenuto da oltre 10 anni;
- iv.* indennizzo per la mancata risposta ai reclami;
- v.* spese di procedura.

### **2. La posizione dell'operatore**

In via preliminare, Vodafone ha eccepito l'improcedibilità di eventuali richieste avanzate nel formulario GU14 non coincidenti con quelle formulate nell'istanza di conciliazione, con particolare riferimento alla richiesta di indennizzo per disattivazione dei servizi in quanto non già oggetto del tentativo obbligatorio di conciliazione.

Nel merito della controversia, Vodafone ha sottolineato la mancanza di un corredo probatorio minimo a supporto di quanto rappresentato dall'utente eccependo quindi la totale infondatezza, in fatto e in diritto, delle pretese della parte istante.

Per quanto riguarda la mancata attivazione della linea 0817773xxx, la Società ha dichiarato di aver comunicato al cliente, in data 15 marzo 2017, l'impossibilità di procedere all'attivazione della fibra in quanto l'area non risultava adeguatamente coperta. Vodafone, inoltre, ha evidenziato di aver provveduto, in data 29 marzo 2017, ad annullare la pratica di attivazione della fibra su espressa richiesta dell'istante come riportato nelle note di gestione allegate agli atti. La Società ha sottolineato di aver operato correttamente e nei tempi massimi previsti per l'attivazione del servizio internet nella Carta del Cliente, ovvero entro 60 giorni.

In relazione all'indennizzo chiesto dall'istante per la perdita della numerazione, Vodafone ha richiesto l'integrazione del contraddittorio nei confronti di TIM S.p.A. in quanto il disservizio lamentato dall'utente potrebbe essere stato provocato da disallineamenti nelle notifiche tra i due operatori nel corso della procedura di migrazione.

Infine, l'operatore ha contestato la richiesta dell'utente in merito alla mancata risposta ai reclami in ragione dei riscontri dati al cliente, sebbene quest'ultimo non avesse rispettato quanto previsto dalla Carta dei Servizi sulle modalità di reclamo. Inoltre, Vodafone ha precisato che l'istanza di conciliazione è stata depositata prima che scadesse il termine massimo di 45 giorni per la risposta al reclamo previsto dalla Carta dei servizi.

### **3. Motivazione della decisione**

In via preliminare, l'eccezione sollevata da Vodafone circa l'inammissibilità di richieste presenti nell'istanza di definizione nuove rispetto a quelle già avanzate in sede di conciliazione appare fondata in relazione alla domanda di indennizzo per "disattivazione fonia e adsl dal 4 marzo 2017 ad oggi" (cioè al 26 marzo 2018 quale data dell'istanza di definizione), atteso che essa incide sostanzialmente sull'oggetto della controversia integrandolo e qualificando diversamente i fatti e le doglianze dell'istante con i relativi profili di indennizzabilità nell'ambito della presente procedura. Né la richiesta in questione può essere intesa come una mera precisazione rispetto alla problematica già oggetto del tentativo di conciliazione quale la mancata attivazione dei servizi, ponendosi addirittura in contrasto con la prima. Evidente è infatti la differenza tra una mancata attivazione dei servizi richiesti e l'intervenuta disattivazione o interruzione della linea voce e dati, ancor più se l'asserito disservizio si protrae per un periodo di tempo relativamente lungo (tra l'altro in assenza di richiesta di un provvedimento per il ripristino immediato dei servizi).

Tutto ciò premesso, la richiesta di cui al punto ii. di indennizzo per la disattivazione dei servizi voce e dati risulta inammissibile.

D'altra parte, alla luce della ricostruzione della vicenda contrattuale, le doglianze dell'utente sembrano sostanzialmente riconducibili alla mancata attivazione del servizio in seguito alla sottoscrizione del contratto avvenuta il 20 febbraio 2017 (circostanza

avvalorata dal fatto che Vodafone non ha mai emesso fatture per la linea in questione). In relazione alla mancata attivazione della linea, le evidenze istruttorie confermano che Vodafone ha gestito i reclami dell'utente rappresentando le difficoltà tecniche nell'attivazione della fibra, proponendo particolari scontistiche al cliente e gestendo infine, in data 28 marzo 2018, la rinuncia dell'utente all'attivazione dei servizi e all'annullamento della pratica. Ciò stante, non si ravvisano gli estremi per il riconoscimento dell'indennizzo di cui al punto i. posto che la suddetta gestione è comunque intervenuta entro il termine massimo di 60 giorni per l'attivazione previsto dalla Carta del cliente Vodafone (2017); pertanto la richiesta di indennizzo di cui al punto i. non può essere accolta.

È invece opportuno soffermarsi sulla perdita del numero di telefono che, secondo la descrizione dei fatti dell'istante, si sarebbe verificata in seguito al mancato perfezionamento del passaggio in Vodafone e al recesso dal contratto Iperfibra (di cui alle note di gestione depositate da Vodafone). Al riguardo si precisa quanto segue. Innanzitutto, l'Autorità ha disposto l'integrazione dell'istruttoria nei confronti di TIM S.p.A. (di seguito solo TIM) in data 1° giugno 2018 al fine di acquisire elementi informativi utili a individuare le responsabilità del disservizio lamentato dall'utente nonché a verificare lo stato e l'eventuale disponibilità del numero di telefono in questione.

TIM ha dichiarato che la numerazione, nativa TIM, risultava cessata per disdetta in data 6 maggio 2017 per la componente fonia e in data 15 maggio 2017 per la componente dati e che la stessa era ancora disponibile negli archivi dell'operatore. Ciò precisato, TIM ha riportato le schermate relative alle richieste fatte da Vodafone nelle date 13 febbraio, 15 febbraio, 23 febbraio 2017 e 20 marzo 2017 con i relativi esiti e le causali di scarto che ne avevano determinato il KO (nello specifico l'assenza di copertura per l'offerta fibra). Le date indicate da TIM nella documentazione versata in atti sono compatibili con la ricostruzione della vicenda fatta da Vodafone, con particolare riferimento alle note di gestione e ai contatti intercorsi con l'utente. Alla luce di ciò, se è vero che l'istante, sporto reclamo per il tramite di un'associazione dei consumatori in data 10 maggio 2017, dapprima sollecitava l'attivazione dei servizi e successivamente contestava il riscontro di Vodafone del 30 maggio 2017 in cui si rappresentava che l'attivazione del contratto Iperfibra era stata annullata su espressa richiesta del cliente e che il numero 0817773xxx non risultava esser mai stato attestato su rete Vodafone, è pur vero che dall'istruttoria svolta non risulta accertabile la responsabilità della Società in relazione alla perdita della numerazione in quanto risorsa mai importata su rete Vodafone, circostanza compatibile con quanto rappresentato da TIM in merito alla disdetta della linea in parola avvenuta nel mese di maggio 2017, cioè successivamente alla lavorazione del recesso da parte di Vodafone. Né l'istante, prima di avviare la procedura amministrativa di risoluzione della controversia, reclamava la riassegnazione del proprio numero. Tutto ciò considerato, non si ravvisano gli estremi per il riconoscimento dell'indennizzo da perdita della numerazione.

In relazione alla richiesta di indennizzo di cui al punto iv. per mancata risposta al reclamo, la stessa non può trovare accoglimento tenuto conto del fatto che il primo reclamo, presentato in data 10 maggio 2017, risulta riscontrato come confermato dalla successiva contestazione mossa dallo stesso utente in data 31 maggio 2017 e che l'istanza di conciliazione dinanzi al Corecom è stata depositata il 5 giugno 2017, cioè prima del

decorrere dei 45 giorni di tempo che Vodafone ha a disposizione per la gestione dei reclami in base alla Carta dei servizi. È in tal senso consolidato l'orientamento dell'Autorità nell'asserire che l'utente, attraverso il deposito dell'istanza di conciliazione, momento nel quale si avvia un procedimento alternativo di contatto e confronto con l'operatore, sostanzialmente rinuncia alla gestione del reclamo ai sensi della Carta dei servizi.

Infine, per quanto riguarda le spese di procedura di cui al punto v., tenuto anche conto dell'offerta conciliativa fatta dall'operatore in sede di udienza, le stesse si compensano tra le parti.

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 non accoglie l'istanza di Lombardi nei confronti della società Vodafone S.p.A. per le motivazioni di cui in premessa.

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, 22 maggio 2019

**IL PRESIDENTE**  
Angelo Marcello Cardani

**IL COMMISSARIO RELATORE**  
Antonio Nicita

Per attestazione di conformità a quanto deliberato  
**IL SEGRETARIO GENERALE**  
Riccardo Capecchi