

DELIBERA N. 85/20/CIR

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
VERCIANI/VODAFONE ITALIA S.P.A.
(GU14/62610/2018)**

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;*

VISTA l'istanza dell'utente Verciani, del 29 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 ha dichiarato di esser stato contattato dal gestore Vodafone in data 10 febbraio 2017 per aderire a un'offerta “Voce e fibra”, da accettare subito salvo il diritto di ripensamento entro i successivi 14 giorni.

L'utente ha rappresentato che la proposta di contratto è stata di fatto estorta, posto che in data 10 febbraio 2017 ha ricevuto la prima telefonata relativa al contratto vocale; il giorno seguente, ha ricevuto una chiamata di “completamento del contratto”, che si è rivelata essere una conferma del contratto medesimo; infine, in data 16 febbraio 2017 Vodafone ha consegnato il modem.

In data 18 febbraio 2018, l'utente ha quindi contattato telefonicamente il gestore per recedere dal contratto e confermare di voler conservare la propria utenza con l'attuale gestore (TIM).

In data 21 febbraio 2017, l'utente ha ribadito la propria volontà di recedere tramite raccomandata A/R indirizzata Vodafone e, per conoscenza, a TIM.

Pur avendo tempestivamente esercitato il proprio diritto di ripensamento, l'istante ha lamentato che l'operatore convenuto non ha interrotto la procedura di portabilità del numero, dovendo poi l'utente procedere al successivo rientro in TIM.

In data 8 marzo 2017, Vodafone ha comunicato all'istante il nuovo codice di migrazione, ma la linea era impossibile da riattivare con TIM e, dopo svariate problematiche, solo a distanza di tempo è stata riallacciata, prima la linea voce, poi la linea ADSL.

L'utente ha contestato, dunque, un disservizio della durata di quattro mesi sulla linea voce e di otto mesi sulla linea ADSL, nonché l'addebito di costi di disattivazione e per il Modem da parte di TIM e maggiori spese sostenute per l'utilizzo del cellulare in assenza della linea fissa.

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

i. indennizzo/rimborso quantificato in euro 2.500,00, stante l'interruzione dei servizi dal 10 febbraio 2017 al 24 ottobre 2017.

2. La posizione dell'operatore

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

Nel merito della controversia, la Società ha contestato la ricostruzione dei fatti dell'utente specificando quanto segue.

L'istante ha richiesto l'attivazione del servizio di rete fissa *IperFibra Family* in data 10 febbraio 2017, ma, in ogni caso, non ha prodotto in atti la raccomandata con cui, secondo quanto asserito, ha esercitato il recesso.

Al riguardo, Vodafone ha comunque rilevato che il ripensamento manifestato dall'utente è pervenuto durante la fase 3 della procedura di passaggio, cd. di *provisioning* tecnico e che, pertanto, non è stato possibile interromperla.

La Società, inoltre, ha rammentato che con il primo consenso espresso l'utente ha autorizzato l'operatore ad avviare subito la procedura di portabilità, riportando il testo dell'articolo 20 delle Condizioni generali di contratto, il cui contenuto è presente anche nel modulo di recesso e in cui si prevede che: *"[n]el caso in cui il Cliente abbia espressamente autorizzato Vodafone a dare principio di esecuzione al contratto prima del termine di 14 giorni previsto dall'art. 52 del Codice del Consumo ed abbia poi esercitato il proprio diritto di recesso, qualora la comunicazione di recesso giunga oltre il termine entro il quale è ancora tecnicamente possibile interrompere la procedura di portabilità del numero eventualmente avviata in fase di richiesta di attivazione del servizio, il rientro presso il precedente operatore o il passaggio verso un nuovo operatore dovrà essere effettuato previa richiesta da parte del Cliente di una nuova procedura di migrazione a sua cura e spese. Nei casi di cui sopra, le parti si danno reciprocamente atto che il Cliente dovrà corrispondere a Vodafone l'importo relativo all'eventuale traffico (voce e/o dati) da questi generato fino al completamento della procedura di portabilità presso l'altro operatore"*.

Vodafone ha rilevato che, attivata la linea in data 2 marzo 2017, è stato prontamente comunicato al cliente il codice di migrazione utile al rientro dell'utenza in TIM.

L'operatore ha sottolineato di aver ricevuto una richiesta di acquisizione della linea, da parte di TIM, soltanto in data 2 giugno 2017 e che la stessa si è correttamente espletata in data 15 giugno 2017. In corrispondenza della DAC (data di attesa consegna), Vodafone ha correttamente disattivato i servizi e la linea n. 0652370xxx è da allora in carico a TIM.

Vodafone, pertanto, ha rigettato qualsiasi responsabilità su ritardi di espletamento del rientro in TIM evidentemente non dipendenti dal proprio operato, atteso che è TIM il *recipient* nella procedura in questione.

Infine, la Società ha precisato che la fattura n. AH11419127 del 28 giugno 2017 è stata stornata.

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, come di seguito precisato.

In via preliminare, si precisa che deve essere rigettata l'eccezione sollevata dal gestore in relazione alla inammissibilità di richieste nuove avanzate dall'utente in sede di definizione e non già oggetto del tentativo di conciliazione; dalla lettura del modulo UG, infatti, emerge sì una diversa esplicazione dei fatti e delle richieste, ma nella sostanza può ritenersi fermo il perimetro della materia del contendere.

Passando al merito della controversia, si ritiene che le doglianze di parte istante siano fondate alla luce di quanto emerso dal fascicolo documentale.

In assenza di schermate relative alle attività di Vodafone di impulso alla procedura, da cui evincere la data di inserimento dell'ordine di lavorazione, non risulta provato che il ripensamento dell'utente del 21 febbraio 2017, espresso entro i termini di cui all'articolo 52, comma 1, del d.lgs. 6 settembre 2005, n. 206 ("Codice del consumo"), sia pervenuto quando lo stato di avanzamento della procedura era tale da non consentirne l'interruzione. Per mera completezza, si evidenzia che l'operatore ha contestato all'utente la mancata produzione della raccomandata di recesso inviata, salvo poi depositarla in atti comunque senza attestazione di ricezione della stessa, ragion per cui può assumersi che il ripensamento del 21 febbraio 2017 sia pervenuto entro i termini utili.

In assenza di *vocal order*, inoltre, non è accertabile che l'utente, informato circa la clausola di cui all'articolo 20 delle Condizioni generali di contratto richiamata dall'operatore, abbia "*espressamente autorizzato Vodafone a dare principio di esecuzione al contratto prima del termine di 14 giorni*".

Ciò stante, Vodafone è da ritenersi responsabile dei disservizi lamentati dall'utente nella misura in cui, una volta attivata l'utenza in data 2 marzo 2017 e fornito al cliente il nuovo codice di migrazione utile al rientro in TIM, non ha garantito la continuità del servizio ovvero la sua regolare erogazione del servizio nelle more del predetto rientro.

L'utente ha, infatti, lamentato di essere rimasto senza linea voce e dati fino alla riattivazione completa dei servizi avvenuta il 24 ottobre 2017.

Alla luce di quanto documentato, quindi, si ritiene che Vodafone sia tenuto a corrispondere in favore dell'istante l'indennizzo di cui al combinato disposto di cui agli articoli 6, comma 1, e 13, comma 2, del *Regolamento sugli indennizzi*.

Il periodo di disservizio imputabile a Vodafone deve essere calcolato a far data dal 2 marzo 2017 (data di attivazione) al 15 giugno 2017 (data di espletamento del passaggio in TIM), per un totale di 105 giorni; l'importo da corrispondere corrisponde, quindi, alla somma complessiva di euro 1.470,00 (euro 6,00 *pro die* per ciascun servizio, con maggiorazione di euro 2,00 *pro die* in quanto trattasi di servizio di accesso in fibra).

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 di Verciani nei confronti di Vodafone Italia S.p.A. e TIM S.p.A., per le motivazioni di cui in premessa.

2. La Società Vodafone Italia S.p.A., entro 60 giorni dalla notifica della presente decisione e con le modalità di pagamento indicate nell'istanza, è tenuta a corrispondere in favore dell'istante l'indennizzo di euro 1.470,00 riconosciuto a titolo di indennizzo ai sensi del combinato disposto di cui agli articoli 6, comma 1, e 13, comma 2, del *Regolamento sugli indennizzi*;

3. 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
Antonio Nicita

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