

DELIBERA N. 99/20/CIR

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
DE VIRGILIIS / VODAFONE ITALIA S.P.A.
(GU14/52925/2018)**

L'AUTORITÀ

NELLA riunione della Commissione per le Infrastrutture e le Reti del 16 marzo 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 del sig. De Virgiliis, del 2 dicembre 2018;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’istante

Il sig. De Virgiliis, titolare del contratto identificato con il codice cliente n. 7.2140643 e assegnatario dell’utenza telefonica *business* n. 0854910xxx precedentemente intestata al padre, contesta l’attivazione non richiesta della linea telefonica da parte della società Vodafone Italia S.p.A., nonché la perdita della numerazione storica causata dal mancato espletamento della procedura di migrazione della predetta risorsa numerica in TIM S.p.A.

In particolare, l’istante ha rappresentato che in data 29 settembre 2017 aderiva ad un’offerta commerciale “*Soluzione Lavoro Red +*” proposta dalla società Vodafone Italia S.p.A., previa voltura e migrazione dell’utenza telefonica intestata precedentemente al padre sig. x. De Virgiliis, attiva con la società TIM S.p.A. a uso dello studio professionale gestito da entrambi. In data 1° ottobre 2017 la società Vodafone Italia S.p.A. comunicava l’imminente attivazione di un nuovo numero di rete fissa e di una nuova SIM; a seguito di numerosi reclami e solleciti di attivazione inerenti alla predetta utenza telefonica, l’istante comunicava di non essere più interessato all’attivazione della suddetta offerta. Successivamente, con nota del 17 novembre 2017 detta società comunicava l’annullamento del relativo ordinativo di attivazione; ma dopo appena una settimana, in data 24 novembre 2017 la società medesima, in dispregio a quanto sopra comunicato, informava l’istante in ordine all’imminente attivazione. A tal punto, l’istante ribadiva la propria volontà di rinunciare alla migrazione in Vodafone Italia. Ciononostante, in data 1° dicembre 2017 riscontrava l’improvvisa sospensione di entrambi i servizi; a fronte della nota inviata a mezzo PEC del 12 dicembre 2017, la società Vodafone Italia S.p.A. con nota del 21 dicembre 2017 comunicava che la linea telefonica fissa sarebbe stata attivata entro le 24 ore. A seguito della ricezione delle fatture riferite al periodo di mancata fruizione dei servizi, l’istante formalizzava vari reclami scritti a mezzo PEC, che però non sortivano alcuna risposta. Stante il protrarsi del disservizio, in data 19 gennaio 2018 l’istante si vedeva costretto a richiedere nuovamente la migrazione dell’utenza in TIM, che però veniva scartata a causa di “*errato codice di migrazione e errato numero*”.

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

- i. la risoluzione contrattuale e la regolarizzazione della posizione amministrativa contabile inerente al contratto identificato con il codice cliente n. 7.2140643 mediante lo storno degli importi allo stato insoluti con contestuale emissione di note di credito;
- ii. la liquidazione di un indennizzo per la ritardata/mancata migrazione;
- iii. la liquidazione di un indennizzo per la perdita della numerazione storica;
- iv. la liquidazione di un indennizzo per la mancata risposta ai reclami.

2. La posizione degli operatori

La società Vodafone Italia S.p.A. nella propria memoria ha rappresentato quanto segue: *“in via preliminare si eccepisce l’inammissibilità e improcedibilità della presente istanza atteso che risulta un tentativo di conciliazione antecedente a quello di cui al formulario UG del giugno 2018, con udienza tenutasi il 3 marzo 2018 e chiusasi con esito negativo per la mancata comparizione dell’istante, In subordine, si chiede, quantomeno, di dichiarare l’inammissibilità delle domande già oggetto della procedura conciliativa andata deserta. Si chiede poi di verificare la coincidenza di quanto chiesto in questa sede dall’istante con le pretese oggetto della conciliazione. Sempre in via preliminare, si eccepisce il difetto di competenza dell’AGCOM, tenuto conto che i fatti contestati dall’istante attengono il rapporto contrattuale con Vodafone e non problematiche attinenti il passaggio tra operatori. Nel merito, per quanto concerne la ritardata attivazione, la contestazione appare contraddittoria, infatti l’istante lamenta l’attivazione del servizio di rete fissa non richiesta. Ad ogni modo, il primo tentativo di attivazione non andava a buon fine per problematiche tecniche nel novembre 2017. Veniva poi avviato un secondo tentativo di attivazione, per cui l’istante inviava revoca che perveniva, tuttavia, durante la fase di provisioning tecnico per cui non risultava tecnicamente possibile l’interruzione della migrazione. Espletata in data 5 dicembre 2017. Si procedeva ad informare l’istante e veniva prontamente messo a disposizione il codice di migrazione per consentire il passaggio ad altro operatore. Non pervenivano tuttavia richieste di acquisizione dell’utenza da parte di altro gestore e la stessa veniva poi disattivata, con cessazione libera del numero 0854910xxx presso il donator espletata l’11 luglio 2018. Si fa presente che in data 1° dicembre 2017 veniva aperto trouble ticket a seguito di segnalazione dell’istante, che veniva risolto in data 14 dicembre 2017. A seguito di ciò l’istante inviava successivi reclami in relazione ad alcune fatture emesse e nel giugno 2018 inviava recesso per le modifiche unilaterali contrattuali. Per tutto il periodo antecedente la cessazione non pervenivano richieste di migrazione da parte di altro gestore. Destituita di fondamento appare anche la richiesta di indennizzo per perdita dalla numerazione, tenuto conto che l’istante non fornisce prova della storicità dell’instestazione del numero (infatti la fattura del 2004 è intestata a x. De Virgiliis) e con il suo comportamento non ha favorito il recupero della numerazione (non avendo avviato richieste di migrazione da parte di altro OLO). Per completezza difensiva, si evidenzia*

che la presenza di reclami e segnalazioni su disservizi e altro assume, infatti un peso dirimente ai fini dell'accoglienza delle istanze e delle richieste di indennizzo. Si chiede il rigetto delle istanze avversarie in quanto infondate in fatto e in diritto”.

3. Motivazione della decisione

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante possono essere parzialmente accolte come di seguito precisato.

In via preliminare, va evidenziato che l'eccezione di rito sollevata dalla società Vodafone Italia S.p.A. in ordine alla sussistenza di una pregressa conciliazione conclusasi con verbale di mancata comparizione del 3 marzo 2018 è destituita di fondamento, atteso che l'anagrafica del ricorrente non coincide con quella dell'odierno istante e pertanto la presente istanza di definizione della controversia non può ritenersi improcedibile.

Tanto premesso, la richiesta dell'istante di cui al punto i., concernente la risoluzione contrattuale in esenzione spese e la regolarizzazione della posizione amministrativa - contabile mediante lo storno di tutti gli importi fatturati allo stato insoluti inerenti al contratto identificato con il codice cliente n. 7.2140643 deve ritenersi accoglibile, atteso che, a fronte di quanto lamentato dall'istante, la società Vodafone Italia S.p.A. avrebbe dovuto smentire le deduzioni dell'utente e provare la regolare e continua fornitura dei servizi, anche alla luce dell'orientamento espresso dalle Sezioni Unite della Suprema Corte (sentenza n. 13533/01), fornendo, al riguardo, la documentazione di dettaglio dei consumi e della relativa riferibilità alle condizioni economiche applicate.

Inoltre, premesso che ai sensi dell'articolo 7, comma 1, della delibera n. 179/03/CSP, “*gli organismi di telecomunicazioni indicano nella documentazione di fatturazione: a) le modalità di pagamento, anche in via telematica, e di ricorso; b) qualsiasi altra informazione concernente il pagamento, quali pagamenti anticipati, rateali, e disattivazioni; c) il piano tariffario di base applicato per la fatturazione cui la documentazione si riferisce e le eventuali variazioni*”, va precisato che l'ambito oggettivo dello schema contrattuale può essere determinato facendo ricorso a ogni mezzo idoneo, anche consistente in atti e documenti esterni, purché collegati al contratto, come sancito dalla Suprema Corte (Cass., sent. n. 2665/1987). Di converso, la società Vodafone Italia S.p.A. non ha fornito evidenza della correttezza degli addebiti oggetto di contestazione, in spregio al principio di trasparenza nella fatturazione. In concreto, la società Vodafone Italia S.p.A. avrebbe dovuto fornire nel corso dell'istruttoria idonea documentazione attestante la regolarità del traffico telefonico generato dalla utenza di cui si controverte e la correttezza sia delle fatture emesse che delle connesse operazioni di contabilizzazione. *Ergo*, può ritenersi accoglibile la richiesta dell'istante di storno degli importi insoluti anche in assenza dell'informativa prevista dall'articolo 3 della delibera n. 126/07/CONS.

Diversamente, non può ritenersi accoglibile la richiesta dell'istante di cui al punto ii., di liquidazione di un indennizzo per la ritardata attivazione, in quanto dalla disamina della documentazione prodotta in allegato alla memoria dalla società Vodafone Italia S.p.A. è emerso che la stessa è stata causata dall'annullamento dei primi due ordinativi di attivazione tracciati nei sistemi informativi, di cui l'operatore *recipient*, nello specifico

Vodafone Italia S.p.A., quale titolare del rapporto negoziale con l'istante, ha fornito evidenza all'utente già con nota del 17 novembre 2017, allegata in copia dall'istante stesso con seguente annotazione: “liberatoria Vodafone”, quindi nel rispetto della tempistica contrattuale.

Per quanto concerne la doglianza sollevata dall'istante in ordine alla perdita della numerazione storica, è emerso, all'esito delle risultanze istruttorie, che la relativa responsabilità è ascrivibile solo parzialmente alla società Vodafone Italia S.p.A. per le motivazioni che seguono.

A fronte della mutata volontà dell'istante, la società Vodafone Italia S.p.A., in qualità di *recipient*, avrebbe dovuto inviare alla società TIM S.p.A., in qualità di *donating*, apposita notifica al fine di interrompere il processo di migrazione; invero, la società Vodafone Italia S.p.A. non ha documentato l'attività di gestione del cliente e non ha fornito alcun riscontro alle note inviate dall'istante in ordine alla cessazione della procedura di migrazione a partire dalla mail inviata a mezzo PEC del 12 dicembre 2017.

A tal proposito, la predetta società, sulla base di quanto dedotto in memoria, ha asserito che “*la revoca di parte istante è intervenuta durante la fase di provisioning tecnico per cui non risultava tecnicamente possibile l'interruzione della migrazione*”; al riguardo, la società Vodafone Italia S.p.A. non avrebbe dovuto processare la migrazione o comunque non avrebbe dovuto proseguirla; per di più nel contempo avrebbe dovuto interessare il *donating* (TIM) e fornire adeguata informativa all'istante.

Infatti, solo con le note rispettivamente del 22 dicembre 2017 e dell'8 gennaio 2018, Vodafone Italia ha fornito all'utente puntuali indicazioni in ordine alla procedura di migrazione inversa e al recupero della numerazione, comunicando quanto segue: “*se desidera rientrare con il vecchio operatore è necessario che sottometta una nuova richiesta di migrazione, Le richiediamo pertanto di inviarci revoca timbrata e firmata della disattivazione inoltrata, in modo da poterLe inviare il codice di migrazione per potere effettuare il nuovo passaggio*”. Di converso, parte istante non ha documentato agli atti alcuna richiesta di migrazione della risorsa numerica verso la società TIM S.p.A., limitandosi a richiamare la sola nota del 12 dicembre 2017, da cui si evince solo la richiesta espressa di cessazione della procedura di migrazione. Inoltre, l'istante, pur dichiarando di avere sottoscritto in data 19 gennaio 2018 un nuovo contratto con la società TIM S.p.A. inesitato per “*codice di migrazione errato*”, non ha fornito alcuna evidenza documentale al riguardo. Peraltro, va aggiunto che l'addebito della perdita della numerazione in capo alla società Vodafone Italia S.p.A. non in misura esclusiva trova ulteriore conferma nella nota allegata in copia al fascicolo documentale con la quale parte istante ha espressamente comunicato al CORECOM Abruzzo la rinuncia all'istanza di adozione del provvedimento temporaneo avanzata con PEC del 20 giugno 2018 nelle more della procedura conciliativa con seguente motivazione “*in quanto non intenzionato a ripristinare i rapporti con la Vodafone*”. Pertanto, la richiesta dell'istante di cui al punto iii., di liquidazione dell'indennizzo a copertura della perdita della numerazione storica n. 0854910xxx, merita accoglimento nei limiti della parziale responsabilità dell'operatore Vodafone, come sopra motivato, e si ritiene possa essere computata nella misura della metà del massimo previsto, secondo il combinato disposto di cui agli articoli 10 e 13, comma 3, del *Regolamento sugli indennizzi*.

Anche la richiesta dell'istante di cui al punto iv. deve ritenersi accoglibile, relativamente all'indennizzo per mancato riscontro ai reclami del 12 dicembre 2017 e del 26 febbraio 2018, da computarsi in base al parametro previsto dall'articolo 12, comma 1, del *Regolamento sugli indennizzi*, secondo il quale “*l'operatore, se non fornisce risposta al reclamo entro i termini stabiliti dalla carta dei servizi o dalle delibere dell'Autorità, è tenuto a corrispondere al cliente un indennizzo pari ad euro 2,50 per ogni giorno di ritardo, fino ad un massimo di euro 300,00*”. Al riguardo, detta società non ha dimostrato di avere gestito le predette richieste, più volte reiterate dall'istante. Di conseguenza, in considerazione dei 238 e dei 166 giorni intercorrenti rispettivamente dal 14 giugno 2017 e dal 4 marzo 2018 (scaduti i 30 giorni utili per fornire risposta in conformità a quanto disposto dalle condizioni generali di contratto) al 6 settembre 2018, data di prima interlocuzione tra le parti in modalità *conference call* innanzi al CORECOM Abruzzo, l'istante ha diritto alla corresponsione dell'importo di euro 600,00 a titolo di indennizzo per il mancato riscontro al reclamo del 12 dicembre 2017 e al reclamo del 26 febbraio 2018, computato nella misura massima, non applicandosi nella specie la preclusione di cui al comma 2, dell'articolo 12, del *Regolamento sugli indennizzi* atteso che le contestazioni afferiscono a disservizi diversi; ovvero il primo attiene alla richiesta di cessazione della procedura di migrazione, laddove il secondo inerisce alla contestazione degli importi fatturati.

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 del sig. De Virgiliis, nei confronti della società Vodafone Italia S.p.A. per le motivazioni di cui in premessa.

2. La società Vodafone Italia S.p.A. è tenuta a provvedere alla regolarizzazione della posizione amministrativa - contabile inerente al contratto identificato con il codice cliente n. 7.2140643 mediante lo storno degli importi fatturati, allo stato insoluti fino a chiusura del ciclo di fatturazione con contestuale emissione di nota di credito e ritiro di eventuali pratiche di recupero crediti.

3. La società Vodafone Italia S.p.A. è tenuta a corrispondere all'utente, mediante assegno o bonifico bancario il seguente importo maggiorato degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza entro 60 giorni dalla notifica del presente provvedimento:

i. euro 3.000,00 (tremila/00) a titolo di a titolo di indennizzo per la perdita della numerazione storica n. 0854910xxx pari alla metà di euro 6.000,00, quale importo

massimo previsto dal combinato disposto di cui agli articoli 10 e 13, comma 3, del *Regolamento indennizzi*.

ii. euro 600,00 (seicento/00) a titolo di indennizzo computato nella misura massima per il mancato riscontro ai due reclami, rispettivamente del 12 dicembre 2017 e del 26 febbraio 2018, secondo quanto previsto dall'articolo 12, comma 1, del *Regolamento indennizzi*.

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, 16 marzo 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