

DETERMINA DIRETTORIALE Fascicolo n. GU14/262766/2020

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA Tedeschi
- Vodafone Italia SpA (Ho.Mobile - Teletu)**

IL DIRETTORE

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. 203/18/CONS, del 24 aprile 2018, recante “Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche”, di seguito Regolamento;

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 Indennizzi;

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 l’istanza dell’utente Tedeschi, del 31/03/2020 acquisita con protocollo N. 0143810 del 31/03/2020

VISTI gli atti del procedimento e la documentazione acquisita nel corso dell’istruttoria;

CONSIDERATO che, sulla base della documentazione istruttoria acquisita agli atti del procedimento, è risultato che:

L’istante, titolare di una utenza fissa, nel corso della procedura ha rappresentato quanto segue: a. in data 18.11.2019 ha aderito a una proposta contrattuale di Vodafone Italia S.p.A. (d’ora in poi, Vodafone) per la fornitura del servizio voce e dati. b. Tuttavia, in data 28.11.2019 l’utente ha esercitato il diritto di recesso con racc. A/R, anticipata anche via PEC in pari data. c. Il 2.12.2019 l’istante ha inviato nuova PEC con la quale ha reiterato la richiesta di interruzione della procedura di passaggio. d. Dal 3.12.2019 l’istante ha quindi riscontrato l’interruzione del servizio voce e dati. Dopo numerose telefonate in data 5.12.2019 apprendeva che l’istanza di recesso non era stata messa in lavorazione in quanto la raccomandata sarebbe stata priva del documento di identità, fatto non corrispondente al vero. In base a tali premesse, parte istante ha avanzato le seguenti richieste: i. rientro in TIM S.p.A.; ii. indennizzo pari a euro 1.000.

L’operatore Vodafone, nell’ambito del contraddittorio, ha rappresentato quanto segue. «L’Istante ha richiesto a Vodafone tramite canale web l’attivazione di una linea di rete fissa con importazione del numero 0187624xxx il giorno 18 novembre 2019, per cui ha poi manifestato il proprio ripensamento con comunicazione di recesso ex art. 52 del Codice del Consumo effettuata tramite lettera AR ricevuta il 3 dicembre 2019 da Vodafone. Si ricorda, in ogni caso, che il recesso per ripensamento deve pervenire entro la fase 2 della portabilità, in quanto il passaggio non è più revocabile durante la fase 3, cd. di provisioning tecnico, della migrazione. Nel caso di specie, la fase 2 si chiudeva il 23 novembre 2019. Sul punto, deve poi considerarsi che con il primo consenso all’attivazione l’utente autorizza Vodafone ad avviare la pratica di portabilità immediatamente. Inoltre, le CGC prevedono, all’art. 20, prevedono 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". Tale informazione, peraltro, è presente anche nei moduli di recesso Vodafone. Una volta avviata la fase 3, quindi, la procedura di migrazione o np pura non è più revocabile e l'unico modo per ripristinare lo status quo consiste nel richiedere al gestore prescelto una nuova pratica di attivazione con portabilità del numero. In data 3 dicembre 2019 veniva, dunque, espletata la migrazione della linea in Vodafone. Successivamente, in fase di lavorazione della richiesta di disdetta, si appurava che risultava inserita in data 11 dicembre 2019 richiesta di migrazione da parte di Tim, correttamente espletata il 30 dicembre 2019. Venivano applicati gli sconti per i costi di disattivazione e del contributo di attivazione, oltre ad uno sconto 100% x 2 mesi». Sulla base di tali circostanze l'operatore ha chiesto il rigetto delle richieste dell'istante.

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste di parte istante possono trovare accoglimento nei termini che seguono. Dal corredo probatorio presente agli atti risulta confermato che in data 18.11.2019 l'istante abbia aderito a distanza a una proposta contrattuale di Vodafone per la fornitura del servizio voce e dati, e che quest'ultima, in qualità di recipient, abbia correttamente espletato la richiesta di passaggio (cfr. schermate allegate agli atti dall'operatore). Tuttavia, emerge altresì che l'istante abbia successivamente esercitato il diritto di ripensamento con PEC inviata il 28.11.2019, e confermate da ulteriori due PEC di diffida del 2.12.2019 e del 30.12.2019, allegate agli atti. Nel caso di specie trovano quindi applicazione le disposizioni del Codice del consumo (art. 52 e segg. Del D.Lsg 206 del 2005), il quale stabilisce che per le proposte contrattuali a distanza, ovvero negoziate fuori dai locali commerciali, il consumatore ha diritto di recedere, senza alcuna penalità e senza specificarne il motivo, entro il termine di 14 giorni lavorativi. Nel caso di specie, pertanto, il cliente ha esercitato il diritto di ripensamento nei termini previsti dal Codice; né risulta depositata agli atti ulteriore documentazione dalla quale si evince eventuale consumo di traffico. Ciò premesso, la richiesta dell'istante di cui al punto i. risulta già soddisfatta, in quanto l'operatore Vodafone, in qualità in questo caso di donating, ha dato evidenza della avvenuta migrazione out. La richiesta dell'istante di cui al punto ii. merita accoglimento nei termini che seguono. Deve darsi atto che non sussistono reclami agli atti relativi al presunto malfunzionamento dei servizi richiesti. Tuttavia, in considerazione dell'avvenuto esercizio del diritto di ripensamento dell'istante, l'operatore è tenuto allo storno/rimborso, qualora non già avvenuto, della fatturazione emessa, con regolarizzazione della sua posizione amministrativo contabile e ritiro della pratica di recupero del credito in esenzione spese. Resta fermo l'obbligo, a spese dell'istante, di eventuale restituzione di apparati consegnati dall'operatore strumentali alla fruizione dei servizi.

DETERMINA

- Vodafone Italia SpA (Ho.Mobile - Teletu), in parziale accoglimento dell'istanza del 31/03/2020, è tenuta a allo storno/rimborso, qualora non già avvenuto, della fatturazione emessa a seguito dell'esercizio del diritto di ripensamento di parte istante, con regolarizzazione della posizione amministrativo contabile e ritiro della pratica di recupero del credito in esenzione spese. 3. La predetta Società è tenuta, altresì, a comunicare a questa Autorità l'avvenuto adempimento alla presente delibera entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale maggior danno subito, giusto quanto previsto dall'articolo 19, comma 5, del Regolamento.

Ai sensi dell'articolo 20, comma 3, del citato Regolamento il provvedimento di definizione della controversia costituisce un ordine dell'Autorità ai sensi e per gli effetti dell'articolo 98, comma 11, del d.lgs. 1 agosto 2003, n. 259.

Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio, in sede di giurisdizione esclusiva.

Il termine per ricorrere avverso il presente provvedimento è di 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente determina è comunicata alle parti.

Il direttore
Mario Staderini