

## **DETERMINA DIRETTORIALE 27/19/DTC/CW**

**Fascicolo n. GU14/21188/2018**

### **DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA Perna - Wind Tre, 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 Perna, del 24/09/2018

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’utente, nell’istanza introduttiva del procedimento, ha dichiarato di aver sottoscritto, in data 11 agosto 2016, un contratto con Vodafone Italia S.p.A. (di seguito solo “Vodafone”) per migrare l’utenza n. 069341xxx dal gestore WIND Tre S.p.A. (di seguito solo “WIND”). La procedura, tuttavia, si perfezionava solo in data 12 giugno 2017. L’istante ha lamentato “doppia fatturazione” e ha più volte richiesto a WIND la cessazione del contratto in questione, intestato al proprio congiunto. In data 15 febbraio 2018 inviava raccomandata A/R a WIND senza ottenere riscontro, continuando a ricevere solleciti di pagamento da parte della Società incaricata del recupero del credito. Sulla base di tali premesse, l’utente ha richiesto: i) nei confronti di WIND, lo storno totale degli insoluti e il rimborso delle fatture pagate dal 26 maggio 2017 in poi; ii) indennizzo per ritardata migrazione; iii) ritiro della pratica di recupero del credito; iv) indennizzo per mancata risposta ai reclami e indennizzi vari; v) conferma della cessazione del precedente contratto WIND; vi) spese di procedura.

Vodafone ha eccepito, in via preliminare, l’inammissibilità di eventuali richieste avanzate in sede di definizione non coincidenti con quelle riportate nell’istanza di conciliazione. Nel merito, ha contestato la richiesta di indennizzo per ritardata migrazione anche in relazione al quantum delle pretese dell’istante. Innanzitutto, ha osservato che l’istante ha versato in atti un contratto relativo al servizio Vodafone Telefono Fisso, che prevede l’attivazione del servizio voce fisso su rete mobile Vodafone e non del servizio dati. Ha poi dichiarato che una prima pratica di attivazione della linea fissa con gnp del numero 069341xxx risulta esser stata inserita in data 16 agosto 2016 e che la stessa è stata poi annullata da parte dell’utente con causale “informazioni errate in fase di vendita”. Risulta, poi, una seconda pratica di attivazione del 23 maggio 2017, andata regolarmente a buon fine con l’espletamento della procedura in data 12 giugno 2017. La prima fattura emessa da Vodafone, infatti, è relativa a luglio 2017. Il gestore ha altresì evidenziato che non risultano pervenuti, né allegati agli atti, reclami in relazione al lamentato ritardo di attivazione. In relazione alla fatturazione, Vodafone ha dichiarato che non risulta pervenuto alcun reclamo in merito e che, a ogni buon conto, l’utente risulta attivo e in una posizione contabile regolare. L’operatore WIND, nelle proprie memorie, ha dichiarato che la richiesta di migrazione dell’utenza è stata regolarmente conclusa in data 12 giugno 17 con il passaggio in Vodafone della numerazione 069341xxx. Il gestore ha altresì precisato che l’istante non ha più pagato alcuna fattura per il periodo di traffico dal 4 giugno in poi (fattura W1713864961). Successivamente, WIND ha provveduto a stornare integralmente

le fatture W1713864961, W1717314689, W1720781192 e parzialmente la fattura W1802338841, lasciando a carico dell'utente la sola voce di costo per attività di cessazione servizio, pari a euro 65,00, in quanto contrattualmente prevista e a oggi rimasta insoluta. Nelle proprie repliche, la parte istante ha contestato la circostanza, rappresentata da Vodafone, per la quale la prima richiesta di attivazione sarebbe stata annullata sulla base della volontà dello stesso utente in quanto non provata. L'istante ha ribadito di non aver formalmente espresso alcuna volontà di recedere e ha sottolineato che l'evidenziata assenza di reclami non può intendersi come disinteresse verso l'erogazione dei servizi richiesti, di fatto attivi in Vodafone solo a far data dal giugno 2017. In replica a quanto dedotto da WIND, l'utente ha insistito sulla mancata risposta ai reclami da parte del gestore nonché sulla tardività delle note di credito emesse ormai in pendenza della procedura di conciliazione; a ogni buon conto, ha contestato la legittimità degli addebiti in questione.

RITENUTO, alla luce di quanto emerso dall'istruttoria svolta, che le richieste dell'istante possano trovare parziale accoglimento, si rileva quanto segue. In via preliminare, si precisa che non merita accoglimento, in quanto generica e di mero stile, 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. La parte che eccepisce l'inammissibilità delle avverse richieste ha l'onere, quanto meno, di indicare quelle contestate ai fini della valutazione dell'Autorità in termini di inammissibilità o improcedibilità; al contrario, in caso di formulazione generica di dette eccezioni, esse risultano meramente dilatorie dei tempi dell'istruttoria e non meritano accertamento d'ufficio. Nel merito, in relazione alla richiesta sub i. di storno e rimborso, riferita alla lamentata prosecuzione della fatturazione da parte di WIND in seguito al passaggio in Vodafone, occorre precisare quanto segue. WIND ha fornito riscontro di quanto dichiarato e cioè di aver provveduto a stornare le fatture emesse in seguito al passaggio dell'utenza in Vodafone (e relative al contratto con il precedente intestatario) con note di credito che lasciano, come costo residuale addebitato all'utente, la sola voce di euro 65,00 per "costi di cessazione del servizio". Pertanto, è su tale voce che occorre qualche precisazione, atteso che le fatture sopra citate risultano le uniche emesse in seguito al perfezionamento della migrazione in Vodafone e contengono solo addebiti di chiusura del contratto. Nel caso in esame si osserva che, per quanto l'operatore abbia richiesto all'utente i soli costi di gestione della procedura di cessazione del servizio in conformità al disposto di cui all'articolo 1, comma 3, del decreto legge n. 7 del 2007, per valutare la legittimità di tale richiesta occorre verificare se il contratto sottoscritto dall'utente e la pubblicizzazione della relativa offerta prevedessero la corresponsione di tali costi. WIND ha correttamente rappresentato che il costo in questione è stato applicato ex lege ma, in assenza di idonea documentazione contrattuale in supporto e di informazioni circa la storicità del contratto stesso, non può dirsi provata l'informativa nei confronti dell'utente che deve sempre essere reso edotto circa gli eventuali costi addebitabili in caso di recesso. Ciò premesso, si ritiene che anche l'importo di euro 65,00 debba essere stornato in accoglimento della relativa richiesta dell'utente. Non c'è evidenza alcuna, invece, di somme versate dall'istante e non dovute in relazione alle quali disporre un eventuale rimborso. Collegata alla domanda dell'utente appena esaminata è anche la richiesta di ritiro della pratica di recupero del credito di cui al punto iii., che può trovare accoglimento: disposto lo storno di cui sopra, WIND è altresì tenuta a regolarizzare la posizione amministrativo-contabile dell'istante con ritiro, in esenzione spese, di eventuali pratiche di recupero del credito pendenti. Per consequenzialità e fatto salvo quanto sopra rappresentato, si ritiene di anticipare che la domanda di cui al punto v., volta a ottenere in questa sede conferma dell'avvenuta cessazione del precedente contratto con WIND, esula dal contenuto vincolato della presente decisione ai sensi del comma 4, articolo 20, del Regolamento e non può, in tal senso, trovare accoglimento. Passando alla richiesta sub ii., di indennizzo per ritardata migrazione, da riferirsi a Vodafone, si ritiene che la stessa possa trovare accoglimento nei termini di seguito precisati. Innanzitutto, si rileva che l'istante ha ricondotto le proprie doglianze nei confronti di Vodafone al ritardo nell'attivazione dei servizi di cui all'allegato contratto sottoscritto in data 11 agosto 2016, lamentando che l'effettivo perfezionamento della procedura di passaggio è avvenuto soltanto in data 12 giugno 2017. Per contro, Vodafone ha ricondotto l'espletamento della procedura, avvenuta nei tempi contrattualmente previsti, alla seconda richiesta di attivazione del 23 maggio 2017 laddove la prima richiesta era stata annullata con causale "informazioni errate in fase di vendita" e cioè in base alla volontà dello stesso utente. Considerate le schermate depositate dal gestore, tuttavia, per quanto vi sia traccia di un log di contatto telefonico con l'utente dal quale si evincerebbe la sua volontà di recedere, alla luce del fatto che proprio l'espressione di tale volontà è stata specificamente contestata dall'istante, si ritiene che Vodafone non abbia adeguatamente provato che l'attivazione dei servizi sia avvenuta sulla base di una seconda acquisizione del consenso del cliente e che non debba, come invece sostenuto da parte istante, riferirsi al contratto del giorno 11 agosto 2016. Rinnovo

del consenso all'attivazione dei servizi che si rendeva ancor più necessario tanto più se l'utente aveva in precedenza espresso una volontà opposta. Inoltre, per mera completezza, si riporta che agli atti è presente anche una "scheda di intervento installazione" di Vodafone del 22 agosto 2016 che, seppur contestuale al presunto recesso, supporta la ricostruzione fatta dall'utente. Ciò stante, considerato che rispetto al giorno 11 agosto 2016 l'attivazione dell'utenza in Vodafone avrebbe dovuto completarsi entro il 10 ottobre 2016 in base alla Carta dei servizi del gestore, è a partire da tale data che si può calcolare l'indennizzo per ritardo nella procedura di passaggio tra operatori ai sensi del comma 1, articolo 7 del Regolamento sugli indennizzi. Così inquadrata la fattispecie, si dispone il riconoscimento in favore dell'istante di un indennizzo pari a euro 367,50, calcolato sulla base dei 245 giorni di ritardo fino al perfezionamento della procedura avvenuto il 12 giugno 2017. Per quanto riguarda la richiesta di cui al punto iv, di indennizzo per mancata risposta ai reclami e altri indennizzi, si precisa che la stessa non può essere accolta; non sono stati depositati i reclami effettuati nei confronti degli operatori convenuti, circostanza dirimente ai fini del riconoscimento di eventuali indennizzi. Nello specifico, non si ritiene di poter indennizzare la mancata risposta al reclamo effettuato con la raccomandata del 15 febbraio 2018 in quanto non è dato accertarne oggetto e contenuto; inoltre, non si ravvisa la sussistenza di presupposti tali da configurare ulteriori fattispecie di disservizi indennizzabili nell'ambito della presente procedura alla luce della rappresentazione dei fatti e dell'istruttoria svolta. Infine, in relazione alla richiesta di riconoscimento delle spese di procedura sub v., si precisa che la stessa non può essere accolta in assenza di documentazione attestante spese necessarie e giustificate per l'espletamento della presente procedura, in conformità a quanto previsto dall'articolo 20, comma 6, del Regolamento.

#### DETERMINA

- Wind Tre, in accoglimento dell'istanza del 24/09/2018, è tenuta a stornare l'importo insoluto pari a euro 65,00 con ritiro della pratica di recupero del credito pendente e regolarizzazione della posizione amministrativo-contabile dell'istante.

- Vodafone Italia SpA (Ho.Mobile - Teletu), in accoglimento dell'istanza del 24/09/2018, è tenuta a corrispondere in favore dell'istante, con le modalità di pagamento indicate in istanza, un indennizzo di importo pari a euro 367,50, calcolato ai sensi del comma 1, articolo 7 del Regolamento sugli indennizzi.

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.

Per il direttore  
Enrico Maria Cotugno