

DETERMINA Fascicolo n. GU14/446230/2021

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA D'angelo
Antonio - Vodafone Italia SpA (Ho.Mobile - Teletu)**

IL RESPONSABILE DELLA STRUTTURA

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. 696/20/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. 390/21/CONS;

VISTA la delibera n. 73/11/CONS, recante “Regolamento in materia di indennizzi applicabili alla definizione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche”;

VISTO l’Accordo quadro vigente tra l’Autorità, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome;

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. 238/21/CONS;

VISTA l’istanza dell’utente D'angelo Antonio, del 28/07/2021 acquisita con protocollo n. 0324923 del 28/07/2021

Vista la relazione istruttoria del Responsabile dell'istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

L’istante, titolare dell’utenza fissa n. 0858211081, ha rappresentato quanto segue: a. l’utente, cliente dell’operatore TIM, ha stipulato, in data 8 giugno 2020, un contratto con l’operatore Vodafone, chiedendo la portabilità del numero 0858211081; b. Vodafone ha, tuttavia, attivato un nuovo numero (0858126140) e, per tale motivo, l’utente ha subito una doppia fatturazione, da parte di TIM e di Vodafone; c. malgrado i numerosi reclami telefonici e la segnalazione effettuata personalmente presso un punto Vodafone - ove era stata comunicata all’utente la risoluzione della problematica - l’istante ha continuato a ricevere fatture da entrambi gli operatori, per le due diverse numerazioni. In base a tali premesse, parte istante ha avanzato le seguenti richieste: i. la cessazione del contratto, in esenzione costi, per il numero 0858126140; ii. lo storno dell’insoluto esistente, fino a chiusura del ciclo di fatturazione; iii. la “ripetizione somme pagate in più per la linea 0858126140 per € 500,00”; iv. la liquidazione di un indennizzo per la ritardata portabilità del numero 0858211081, dal mese di giugno al mese di dicembre 2020, quantificato in euro 500,00 (cinquecento/00); v. la liquidazione di un indennizzo per l’attivazione di servizi non richiesti, quantificato in euro 1.000,00 (mille/00).

L'operatore Vodafone Italia S.p.A., nell'ambito del contraddittorio, ha rappresentato che l'istante, in data 8 giugno 2020, ha aderito a una proposta di abbonamento, richiedendo l'attivazione di una nuova linea fissa, con profilo tariffario Internet Unlimited. Vodafone ha evidenziato che nel contratto - allegato in atti - non viene indicata dall'utente la richiesta di portabilità. La linea è stata regolarmente attivata il 20 luglio 2020, con l'assegnazione del numero 0858126140. In data 12 novembre 2020, l'istante ha sottoscritto una nuova proposta contrattuale con Vodafone, formalizzando la richiesta di portabilità del numero 0858211081; la migrazione, richiesta nel medesimo giorno, si è espletata in data 11 gennaio 2021, nelle tempistiche contrattuali. La linea n. 0858126140 è stata disattivata in data 22 aprile 2021 e, a oggi, risulta attiva in Vodafone la sola linea n. 0858211081. Vodafone ha, poi, contestato il riepilogo dell'offerta allegato dall'utente alla Pda dell'8 giugno 2020, ritenendo che potrebbe essere stato inviato per l'offerta attualmente attiva. L'operatore ha evidenziato, infatti, che le fatture relative alla linea n. 0858211081 riportano come promozione attiva lo "sconto contributo" di euro 22,90 per ogni rinnovo, mentre le fatture per la linea n. 0858126140 riportano una differente scontistica. In ragione di quanto rappresentato, Vodafone ritiene che nessuna responsabilità potrà essere ascritta alla società per la ritardata portabilità del numero 0858211081, atteso che, con il primo contratto, la stessa non era stata richiesta. Del pari priva di pregio appare la richiesta di indennizzo per attivazione di servizi non richiesti, con riguardo al n. 0858126140, considerato che il contratto del giugno 2020 era relativo a una nuova linea. Sul punto, Vodafone ha precisato, poi, che il numero provvisorio attribuito nel corso del processo di portabilità è funzionale all'attivazione di rete fissa voce e dati e, nel caso di specie, non ha comportato l'attivazione di ulteriori servizi rispetto a quelli richiesti. Destituita di fondamento appare, altresì, la domanda di storno/rimborso in merito alla fatturazione, tenuto conto che i servizi sono stati attivati come da richiesta dell'istante. Vodafone ha eccepito, inoltre, che la richiesta di storno è oltremodo generica, non circostanziata e non puntuale nelle allegazioni in merito agli asseriti errori di fatturazione. L'operatore ha evidenziato altresì che, secondo la normativa di settore, l'utente che ha presentato formale reclamo all'operatore in merito all'addebito di un singolo bene o servizio, anche supplementare, può sospendere il pagamento fino alla definizione della procedura di reclamo ma che lo stesso è, comunque, tenuto al pagamento degli importi che non sono oggetto di contestazione. L'istante, invece, ha sospeso integralmente il pagamento delle fatture, maturando importi insoluti per un totale di euro 620,52. Alla luce di tanto, l'operatore, nel ribadire la correttezza della fatturazione emessa, ha chiesto il rigetto dell'istanza.

Si dà atto che l'istanza è stata trasferita, per competenza, a questa Autorità dal CORECOM Abruzzo in data 2 agosto 2021. Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante possono trovare parziale accoglimento per i motivi che seguono. In via preliminare, dalla disamina della documentazione agli atti, si evince che nella proposta di abbonamento a Vodafone, con adesione all'offerta Internet Unlimited, sottoscritta dall'utente in data 8 giugno 2020 - prodotta in atti dall'istante e dalla società - non è indicata la richiesta di portabilità del numero 0858211081, come asserito dall'istante. Tale richiesta è stata, invece, formalizzata nella successiva Pda, sottoscritta dall'utente il 12 novembre 2020. Tanto premesso, in accoglimento della richiesta sub i., si dispone, ove non sia già avvenuta, la cessazione del contratto relativo alla numerazione 0858126140. Al riguardo, si precisa che Vodafone ha dichiarato, nella memoria in atti, di aver già disattivato la linea n. 0858126140 in data 22 aprile 2021. Invero, la predetta numerazione non compare nella fattura Vodafone AN10356693 del 05 giugno 2021 (periodo 1° aprile - 31 maggio 2021), riferita al solo numero 0858211081. Nella medesima fattura è presente, peraltro, l'addebito di euro 63,96 quale "corrispettivo per recesso/disattivazioni", presumibilmente relativo alla cessazione del numero 0858126140. Tale importo si ritiene dovuto in ragione della richiesta formulata dall'utente di attivazione di una nuova linea, poi successivamente cessata. La richiesta dell'istante di cui al punto ii., relativa allo storno dell'insoluto esistente, fino a chiusura del ciclo di fatturazione, non può trovare accoglimento atteso che, a fronte della fruizione di servizi - nelle fatture Vodafone allegate è presente traffico generato dalle utenze interessate - e in assenza di una qualsivoglia evidenza della volontà dell'istante di interrompere il rapporto contrattuale per le numerazioni di cui si controverte, le fatture emesse risultano dovute. Invero l'utente ha depositato in atti una richiesta di disattivazione del numero 0858126140 e tuttavia il documento non reca indicazione del destinatario e la data di sottoscrizione della richiesta, né l'istante fornisce prova di aver trasmesso la comunicazione all'operatore interessato. Nel merito, dalla disamina della documentazione depositata dalle parti, è stato possibile verificare che le fatture insolute sono relative ad entrambe le numerazioni (0858211081 e 0858126140) fino al 31 marzo 2021 e al solo numero 0858211081 per il periodo che decorre dal 1° aprile al 31 luglio 2021, atteso che Vodafone ha disattivato il n. 0858126140 il 22 aprile 2021. In sede di udienza, l'operatore Vodafone ha citato ulteriori fatture insolute, relative a periodi successivi alla presentazione dell'istanza GU14 del 28 luglio 2021,

che concorrono a definire una posizione debitoria complessiva dell'istante pari a euro 620,52. Per le valutazioni sin qui svolte in ordine alla mancata richiesta di portabilità e alla congruità della fatturazione, si ritiene parimenti non accoglibile la richiesta di cui al punto iii., concernente la ripetizione degli importi pagati per la linea n. 0858126140, anche in ragione della estrema genericità dell'istanza, non suffragata da documentazione e argomentazioni adeguate a supporto della richiesta medesima. La richiesta sub iv., relativa alla liquidazione di un indennizzo per la ritardata portabilità del numero 0858211081 dal mese di giugno al mese di dicembre 2020, non può trovare accoglimento. La contestazione, infatti, non può ritenersi fondata in quanto non trova effettivo riscontro nella copia del contratto sottoscritto dall'utente in data 8 giugno 2020, ove non viene indicata la richiesta di portabilità. Quanto alla richiesta dell'istante di cui al punto v., relativa alla liquidazione di un indennizzo per l'attivazione di servizi non richiesti, la stessa può essere interpretata come volta alla liquidazione dell'indennizzo per l'attivazione della numerazione 0858126140 e, in quanto tale, non può trovare accoglimento sulla base delle seguenti considerazioni. Al riguardo, rileva, come già rappresentato, che nella proposta di abbonamento dell'8 giugno 2020 non risulti indicata la portabilità del numero 0858211081. Pertanto, Vodafone, facendo seguito alla richiesta dell'utente, ha provveduto correttamente ad attivare una nuova linea in data 20 luglio 2020, con l'assegnazione del numero 0858126140.

DETERMINA

- Vodafone Italia SpA (Ho.Mobile - Teletu), in parziale accoglimento dell'istanza del 28/07/2021, è tenuta a cessare il contratto relativo al numero 0858126140, qualora fosse ancora in essere, entro 60 giorni dalla notifica del presente provvedimento.

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, come richiamato dall'articolo 20, comma 3, del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche di cui all'Allegato A alla delibera 203/18/CONS.

Resta salva la possibilità per le parti di agire in sede giurisdizionale per il riconoscimento del maggior danno, ai sensi dell'articolo 20, comma 5, del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche di cui all'Allegato A alla delibera 203/18/CONS.

Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio, in sede di giurisdizione esclusiva, entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente determina è comunicata alle parti attraverso la piattaforma ConciliaWeb e pubblicata sui siti web dell'Autorità e del Corecom.

Il Responsabile della Struttura
Giovanni Santella