

DETERMINA DIRETTORIALE 9/24/DTC/CW

Fascicolo n. GU14/592486/2023

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA V.D. - Fastweb S.p.A.,
Vodafone Italia S.p.A. (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”, di seguito denominato Regolamento sugli indennizzi, come modificata da ultimo dalla delibera n. 347/18/CONS;

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. 434/22/CONS;

VISTA l’istanza dell’utente V.D., del 08/03/2023

VISTA la relazione istruttoria del Responsabile dell’istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

L’istante, titolare dell’utenza n. 0815567xxx, nel corso della procedura ha rappresentato quanto segue: a) in data 28/10/2021 l’utente ha aderito alla proposta contrattuale di Vodafone Italia S.p.A. denominata “Internet Unlimited 21” avente ad oggetto la fornitura dei servizi telefonici sull’utenza dedotta in controversia, previo passaggio da Fastweb S.p.A.; b) «malgrado la consegna della Vodafone Station i servizi voce e dati non sono mai stati attivati. La cliente non è mai migrata da Fastweb con la numerazione fissa»; c) il delegato di parte istante, nel reclamo inviato, rispettivamente, ad entrambi gli operatori in data 08/01/2023, ha rappresentato che «il motivo di tale mancata attivazione/migrazione e del conseguente inadempimento contrattuale Vodafone è da ricercarsi nella errata compilazione della proposta contrattuale da parte del personale del negozio e nella conseguente mancata diligenza e trasparenza dell’operatore che ha omesso i dovuti controlli su tutta la procedura»; d) dopodiché, Vodafone Italia S.p.A. ha attivato il numero provvisorio 08118161xxx ed emesso fatture che l’utente ha in parte pagato mediante addebito in conto corrente; e) l’utente ha poi restituito la “Vodafone station” in data 06/04/2022 e inviato disdetta a mezzo raccomandata in data 11/04/2022; f)

«Vodafone malgrado le disdette e l'ulteriore reclamo inviato a mezzo A/r in data 31/08/2022, senza mai motivare il mancato adempimento e non rispettando così i dovuti oneri informativi, ha emesso ulteriori fatture per il periodo 01/04/2022-15/08/2022 di euro 90,22 comprendente costi per migrazione linea e add. disatt. mancato pagamento e successivamente (19 ottobre 2022) fattura di euro 72,44 con scadenza 8/11/2022, comprendente costi per mancata restituzione Vodafone Station 12m». Ciò premesso, l'istante chiede: i. la corresponsione dell'indennizzo per «mancata attivazione della linea fissa e dati 0815567xxx a seguito contratto del 28/10/2021»; ii. la corresponsione dell'indennizzo per «l'attivazione dei servizi non richiesti sulla numerazione 08118161xxx, peraltro inutilizzata e inutilizzabile dall'utente, che continuava a fruire dei servizi Fastweb»; iii. «rimborso delle fatture incassate indebitamente da Vodafone a mezzo addebito bancario, vista la mancata attivazione dei servizi voce e dati sul numero 0815567xxx»; iv. «storno dell'insoluto, vista la totale assenza dei servizi Vodafone»; v. «ritiro della pratica di recupero crediti».

Fastweb S.p.A., in memorie, ha dichiarato che «Vodafone ha inserito a sistema varie richieste di portabilità della numerazione 0815567xxx che sono state tutte bocciate con causale “codice segreto errato” in quanto il codice inserito da Vodafone non corrispondeva al codice segreto dell'utenza». La numerazione oggetto di istanza, pertanto, non è mai passata in Vodafone Italia S.p.A. ed è sempre rimasta attiva su rete Fastweb. Ciò stante l'operatore ha escluso la propria responsabilità in merito ai fatti oggetto di istanza. Vodafone Italia S.p.A., nelle memorie depositate nel fascicolo, ha dichiarato che l'utente ha aderito alla proposta contrattuale in data 28/10/2021 «per l'attivazione di una rete fissa con piano consumer Internet Unlimited 21, con importazione del numero 0815567xxx». In particolare, l'operatore ha precisato che «nella modulistica contrattuale inoltrata a Vodafone viene indicato come operatore Donating Tim S.p.a. ed il seguente codice di migrazione TLC12345678901xxx». In data 01/12/2021 l'istante è stato contattato per verificare i dati forniti nel contratto al fine dell'espletamento della NP e questi, il 3 dicembre, «forniva un nuovo codice di migrazione FFCO81149217630xxx e indicava il numero corretto da importare 0815567xxx». La Società ha rappresentato che «il link veniva correttamente attivato con numerazione provvisoria 08118161xxx il 27 novembre 2021 e, in data 15 dicembre 2021, veniva inserita prima richiesta di GNP con numero corretto che riceveva scarto per “codice segreto errato”. Anche le altre richieste, inserite rispettivamente il 21 gennaio 2022, il 15 febbraio 2022 ed il 17 marzo 2022, venivano scartate dal Donating con la medesima causale». Nell'aprile 2022 l'utente ha poi inviato a Vodafone Italia S.p.A. comunicazione di recesso, poi revocato «a seguito di accettazione di proposta dello sconto del 100% sui costi per 4 mesi (ed infatti non vi sono addebiti sulla linea successivi al 7 aprile 2022, se non i costi di disattivazione e mancata restituzione della VF Station)». La linea è stata infine disattivata in data 06/08/2022. L'operatore ha anche rappresentato che «non risulta la restituzione del modem Vodafone Station e che l'istante non fornisce alcuna prova in tal senso» e ha infine ribadito la correttezza della fatturazione emessa e contestato in toto le richieste dell'istante.

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante possono trovare parziale accoglimento, come di seguito precisato. La richiesta dell'istante di cui al punto i. non può essere accolta, atteso che la fattispecie dedotta in controversia non attiene all'omessa attivazione della linea fissa. Infatti, l'utente nelle more dell'espletamento della procedura di passaggio tra operatori non è mai rimasto disservito ma, per sua stessa ammissione, ha sempre fruito dei servizi telefonici regolarmente erogati su rete fissa dall'operatore Donating, Fastweb S.p.A. Parimenti, anche la richiesta dell'istante di cui al punto ii. non può trovare accoglimento nei termini formulati, in quanto la fattispecie di cui si discute non configura un'ipotesi di attivazione di servizi non richiesti. In particolare, l'attivazione dell'utenza provvisoria n. 08118161xxx da parte di Vodafone Italia S.p.A. non può considerarsi alla stregua dell'attivazione di un servizio non richiesto, trattandosi di attività propedeutica all'espletamento del NP alla luce della normativa regolamentare vigente. Tuttavia, in via interpretativa, in virtù del criterio del favor utentis, la richiesta dell'istante può essere considerata alla luce dell'articolo 7, comma 1, del Regolamento sugli indennizzi, rubricato “Indennizzo per disservizi nelle procedure di passaggio tra operatori”. In particolare, sebbene in istruttoria non sia emersa inequivocabilmente la responsabilità di Vodafone Italia S.p.A. in merito all'omesso espletamento della procedura di passaggio, l'operatore era comunque tenuto ad informare tempestivamente la propria cliente degli impedimenti tecnici riscontrati. Invece, a fronte del contratto sottoscritto in data 28/10/2021, solo il 01/12/2021 l'operatore ha contattato la Sig.ra V. per verificare la correttezza dei dati forniti, avendo presumibilmente già riscontrato qualche difficoltà nell'espletamento della procedura. Dopodiché, non risulta che l'utente sia stata informata in ordine agli impedimenti tecnici riscontrati. Rispetto a tale condotta Vodafone Italia S.p.A. è quindi tenuta a corrispondere in favore dell'utente l'indennizzo previsto dall'articolo 7, comma

1, in mera analogia al principio stabilito nell'articolo 4 comma 2, del Regolamento sugli indennizzi, per un importo complessivo pari ad euro 168,00, computato in misura pari ad 1,50 al giorno per 112 giorni, calcolati in riferimento al periodo compreso dal 15/12/2021 (data in cui Vodafone Italia S.p.A. adduce di aver ricevuto un KO) al 06/04/2022 (data in cui l'utente ha restituito la Vodafone station dimostrando così il proprio disinteresse all'espletamento del passaggio). Infine, si ritiene meritorio accoglimento le richieste dell'istante di cui ai punti iii., iv, e v. in quanto, secondo il consolidato orientamento giurisprudenziale, pacificamente adottato dall'Autorità, la fatturazione non è prova della regolare fornitura/erogazione del servizio da parte dell'operatore che l'emette. Conseguentemente, tenuto conto che nel periodo circoscritto in istanza, incontestatamente l'utente fruiva dei servizi telefonici erogati da Fastweb S.p.A., vista la ricevuta in atti con cui si documenta la spedizione del modem all'operatore, Vodafone Italia S.p.A. è tenuta a stornare e/o rimborsare gli importi addebitati in riferimento alla numerazione provvisoria 08118161xxx, attivata in data 27/11/2021, con ritiro dell'eventuale pratica di recupero crediti.

DETERMINA

- Vodafone Italia SpA (Ho.Mobile - Teletu), in parziale accoglimento dell'istanza del 08/03/2023, è tenuta a stornare e/o rimborsare gli importi addebitati in riferimento alla numerazione provvisoria 08118161xxx, attivata in data 27/11/2021, con ritiro dell'eventuale pratica di recupero crediti, nonchè a corrispondere in favore dell'utente, entro sessanta giorni dalla notifica del provvedimento e secondo le modalità in istanza, euro 168,00 (centosessantotto/00) a titolo di disservizio nel passaggio tra operatori.

Il presente provvedimento costituisce un ordine ai sensi e per gli effetti dell'articolo 30, comma 12, del Codice.

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