

Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni
Direzione Tutela dei Consumatori

DETERMINA DIRETTORIALE n. 97/17/DTC/GU14/38/2017
DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
CITRO/VODAFONE ITALIA S.P.A.
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. 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. 125/17/CONS;

VISTA la delibera n. 173/07/CONS, del 19 aprile 2007, recante “*Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti*”, di seguito *Regolamento*, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 597/11/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 *Regolamento indennizzi*;

VISTA l’istanza dell’utente Citro del 9 gennaio 2017;

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, intestatario dell’utenza fissa n. 08251886xxx, ha lamentato nei confronti di Vodafone Italia S.p.A. (di seguito, “Vodafone” o “Società”), il mancato trasloco della predetta utenza e la perdita della numerazione.

Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni
Direzione Tutela dei Consumatori

In particolare nell'istanza introduttiva del procedimento, l'istante ha dichiarato quanto segue: a) in data 6 settembre 2015, l'istante, contattato il Servizio Clienti Vodafone, chiedeva il trasloco della propria utenza presso altro indirizzo; b) il Servizio Clienti dell'operatore comunicava che il trasloco sarebbe stato eseguito entro 60 giorni dalla richiesta; c) l'utenza non veniva traslocata presso la nuova abitazione dell'istante, il quale, nel mese di dicembre 2015, si vedeva costretto a cambiare gestore con perdita della propria numerazione.

In base a tali premesse, l'istante ha richiesto:

- i. la liquidazione dell'indennizzo per mancata fornitura del servizio per quattro mesi;
- ii. la liquidazione dell'indennizzo per la perdita del numero;
- iii. lo storno delle fatture emesse in relazione ai mesi di mancato utilizzo dei servizi voce e dati.

Con memoria difensiva, l'istante ha precisato di aver rivolto numerosi reclami nei confronti dell'operatore e che, dal 2012, ha sempre saldato le fatture emesse da Vodafone con pagamento effettuato dal suo conto corrente bancario, salvo le ultime fatture emesse alla fine del 2015 per la mancata fruizione dei servizi nei mesi di ottobre, novembre e dicembre 2015.

In sede di udienza di discussione della controversia, l'istante ha reiterato le proprie richieste e non ha accettato la proposta conciliativa di Vodafone.

Vodafone, con memoria difensiva, ha eccepito l'inammissibilità delle richieste avanzate in sede di definizione della controversia che non siano state formulate nell'istanza di conciliazione, in particolare di quella relativa all'indennizzo per la perdita del numero.

Nel merito, la Società ha evidenziato la genericità delle contestazioni dell'istante e la carenza di documentazione relativa la richiesta di trasloco dell'utenza, precisando che non sono stati depositati dall'istante reclami in relazione alla stessa, né in relazione alla fatturazione né riguardo alla perdita del numero.

Vodafone ha precisato che *“non risulta alcuna richiesta di trasloco nei sistemi Vodafone e che l'istante stesso non produce alcuna prova dell'invio del modulo di trasloco”*; riguardo alle doglianze relative alla perdita della numerazione, la Società ha eccepito che *“l'istante non fornisce prova della storicità della numerazione 08251886xxx, non rendendo possibile la determinazione dell'indennizzo. Inoltre, deve rappresentarsi che la disattivazione è avvenuta legittimamente (si vedano le schermate dei preavvisi, inviati anche a mezzo posta), in assenza di reclami, a seguito di una*

Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni
Direzione Tutela dei Consumatori

protratta morosità e nel rispetto di quanto stabilito dalle Condizioni Generali di Contratto”.

In udienza, Vodafone ha ribadito le proprie difese ed ha formulato una proposta conciliativa della controversia, non accettata da parte istante.

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, si rileva l'infondatezza della eccezione di Vodafone circa l'inammissibilità di richieste non formulate dall'istante nella procedura di conciliazione della controversia, con particolare riguardo alla perdita del numero. Il formulario UG prodotto in atti da Vodafone attesta la doglianza dell'utente in relazione al cambio di numerazione e la richiesta di indennizzo risulta riferita a tutte le problematiche dedotte. Ne consegue che vi è piena coincidenza tra l'oggetto delle due fasi della procedura di risoluzione della controversia promosse dall'istante.

Nel merito, risulta fondata l'eccezione dell'operatore in ordine alla carenza di riscontro probatorio da parte dell'utente di aver richiesto in data 6 settembre 2015 il trasloco della propria utenza presso altra abitazione, stante il mancato deposito in atti del modulo di richiesta ovvero, se richiesto telefonicamente, la mancata indicazione di indici presuntivi del contatto intervenuto con il Servizio Clienti, quale, ad esempio, il numero di pratica o di ordinativo assegnato alla richiesta. Deve rilevarsi, peraltro, che, nonostante l'istante affermi di aver ripetutamente contattato il Servizio Clienti dell'operatore per rivolgere i propri reclami per il mancato espletamento del trasloco dell'utenza, non c'è evidenza probatoria né risultano indici presuntivi delle effettuate segnalazioni del disservizio (quali, a mero titolo esemplificativo, la data e l'orario di contatto, il codice del *trouble ticket* eventualmente aperto, il codice dell'operatore con il quale è intervenuto il contatto) le quali avrebbero posto a conoscenza l'operatore dello stesso e, quindi, consentito di intervenire per la risoluzione della problematica.

In ragione delle considerazioni suesposte, non risulta accoglibile la richiesta dell'istante *sub i.* di liquidazione di un indennizzo per mancata fornitura del servizio.

Considerato che non vi è evidenza probatoria che nel mese di dicembre 2015, allorquando l'istante ha cambiato gestore per la fornitura dei servizi voce e dati presso la nuova abitazione, è stata richiesta al nuovo operatore prescelto la portabilità della numerazione oggetto di controversia, non può trovare accoglimento la richiesta *sub ii.* di liquidazione dell'indennizzo per la perdita del numero, il quale, peraltro, dalle schermate depositate in atti dall'operatore, risulta essere stato disattivato da Vodafone nel mese di aprile 2016.

Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni
Direzione Tutela dei Consumatori

Deve essere accolta, invece, la richiesta dell'istante *sub iii.* di storno delle fatture emesse da Vodafone in relazione ai mesi di mancato utilizzo dei servizi voce e dati, tenuto conto che, al riguardo, Vodafone avrebbe potuto provare la debenza degli importi fatturati a carico dell'istante producendo copia del dettaglio del traffico voce e dati per dimostrare l'effettivo utilizzo dei servizi. In mancanza di tale riscontro probatorio da parte dell'operatore, quest'ultimo è tenuto a stornare l'importo complessivo risultante insoluto a carico dell'utente per euro 333,48 per il mancato pagamento delle fatture nn. AF16887745, AG00926562, AG04214223 e AG05436325.

Infine, per quanto concerne le spese di procedura, in ragione della congrua proposta conciliativa formulata dall'operatore in sede di udienza innanzi all'Autorità, si ritiene equo disporre la compensazione delle stesse tra le parti.

DETERMINA

La società Vodafone Italia S.p.A., in parziale accoglimento dell'istanza formulata dall'utente Citro in data 9 gennaio 2017, è tenuta a stornare l'importo di euro 333,48 risultante insoluto a carico dell'istante per il mancato pagamento delle fatture nn. AF16887745, AG00926562, AG04214223 e AG05436325.

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 19, 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.

La società è tenuta a comunicare a questa Autorità l'avvenuto adempimento della presente determina entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

Ai sensi dell'articolo 135, comma 1, lett. b), del Codice del processo amministrativo, approvato con d.lgs. 2 luglio 2010, n. 104, il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio, in sede di giurisdizione esclusiva.

Ai sensi dell'articolo 119 del medesimo Codice il termine per ricorrere avverso il presente provvedimento è di 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente determina è comunicata alle parti.

Napoli, 11/09/2017

il Direttore
Mario Staderini