

DETERMINA Fascicolo n. GU14/404810/2021**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA XXXXXXXXXX****A. - 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”, 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;

VISTO l’Accordo quadro tra l’Autorità per le Garanzie nelle comunicazioni, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome, sottoscritto in data 28 novembre 2017, approvato con delibera 395/17/CONS; VISTA la Convenzione per il conferimento e l’esercizio della delega di funzioni ai comitati regionali per le comunicazioni sottoscritta tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e il Comitato regionale per le comunicazioni del Lazio il 5 marzo 2018; VISTA la legge della Regione Lazio 28 ottobre 2016, n. 13, istitutiva e disciplinante l’organizzazione ed il funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (Co.re.com); VISTA la delibera n. 347/18/CONS, del 18 luglio 2018, recante “Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori”, di seguito "Regolamento Indennizzi";

VISTA l’istanza dell’utente XXXXXXXXXX A., del 13/03/2021 acquisita con protocollo n.0126516 del 13/03/2021

Vista la relazione istruttoria del Responsabile dell'istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

L’istante lamenta, con riferimento all’utenza n. 0761*****, a sé intestata, esercita da Vodafone Italia S.p.a. (Ho.Mobile – TeleTu), nel prosieguo Vodafone, i seguenti disservizi: i. mancato trasloco (reclamato in data 30.5.2019); ii. perdita titolarità della numerazione; iii. contestazione fatture (reclamate in data 26.10.2019). Deduceva, nel merito, che “Lo scorso 30/05/2019 ho chiesto telefonicamente alla TELETU il trasloco della linea fissa per voce e dati riferita al n. 0761461255. In tale contesto, su proposta dell’operatore, ho aderito

alla proposta commerciale in atto per cui il contratto in essere con TELETU è stato sostituito da un nuovo contratto fatto con VODAFONE comprensivo del trasloco a titolo gratuito. Quanto precede perché dal 25 al 28 maggio 2019 ho effettuato il mio trasloco verso una nuova abitazione sempre nello stesso Comune. La precedente abitazione è stata oggetto di atto di compravendita in data 29/05/2019. Purtroppo il trasloco della linea telefonica, per una serie di circostanze negative, dopo due mesi dalla richiesta telefonica, non ha avuto luogo, ragion per cui sono stato costretto a rivolgermi ad altro operatore che, previa rinuncia da parte mia alla portabilità del numero 0761*****, mi ha fornito, nell'arco di una settimana, un nuovo numero telefonico per voce e dati. Il trasloco non è andato in porto in quanto VODAFONE(TELETU) nello svolgimento dell'iter, ha associato al mio nuovo indirizzo di residenza, ai miei numeri di telefonia mobile e fissa ed al mio indirizzo e-mail, il nome di altra persona (tale Sig. Gianpiero Morgese) a me non nota e non residente nel mio Comune. Nell'arco dei 2 mesi trascorsi dalla richiesta ho avuto numerosi contatti telefonici con VODAFONE(TELETU) per cercare di risolvere il problema per il quale avrei dovuto, secondo VODAFONE(TELETU) presentare domanda di subentro al citato sig. Morgese, soluzione da me decisamente respinta giacché si trattava di chiedere il subentro ad un tizio a me non noto per riavere il possesso del mio numero telefonico ed evitare problemi burocratici relativi alle fatturazioni che sarebbero state intestate al Sig. Morgese. Ho rappresentato che il problema, essendo stato generato in ambito VODAFONE(TELETU), doveva essere risolto in tale ambito in modo formalmente corretto. Nel frattempo sono cominciate ad arrivare al mio indirizzo e-mail comunicazioni e fatture intestate al Sig. Morgese, ancorché indirizzate al mio indirizzo di residenza (a meno di quella emessa lo scorso dicembre 2019 ma inviata comunque al mio indirizzo e-mail) e in tali fatture compare sempre il

n. 0761***** come appartenente al Sig. Morgese. Il 29 giugno 2019 ho rappresentato formalmente con raccomandata A/R tutte le incongruenze emerse chiedendo la soluzione in tempi brevi del problema pena la rescissione del mio contratto e diffidando la VODAFONE(TELETU) ad usare ancora i miei recapiti e-mail e di residenza per l'invio delle fatture intestate al Sig. Morgese. Con tale raccomandata chiedevo anche di avere copia della registrazione vocale occorsa il 30/05/2019 sostenendone, eventualmente, le spese di riproduzione ed invio, ma senza alcun esito. Intanto, dai colloqui avuti con i vari operatori VODAFONE(TELETU) è emerso che non sussisteva più alcun contratto con VODAFONE(TELETU) a mio nome. Il 26/7/2019, a scopo cautelativo, ho inviato comunque a VODAFONE(TELETU) una seconda raccomandata con cui rescindevo ogni possibile contratto eventualmente ancora in essere con tale società ed associate/affiliate. Nei mesi di luglio e settembre 2019 ho ricevuto due fatture intestate allo scrivente e riferite al mio vecchio numero di linea fissa che, dopo contatti con gli operatori VODAFONE(TELETU), ho saldato a mio parere indebitamente in quanto si riferiscono ad un periodo di fatturazione (Giugno-Agosto) in cui non ho avuto l'utilizzo della linea per i motivi sopra esposti. Avendo poi sporto reclamo mi è stato risposto negativamente, ragion per cui ho reiterato la richiesta di rimborso sia delle due fatture testé citate, sia di quanto dovuto per il passaggio dalla fatturazione a 28 giorni a quella mensile, non ancora rimborsatami, ma ne ricevevo ancora una volta risposta negativa". Formulava, quindi, istanza di definizione nei confronti di Vodafone al fine di ottenere l'accoglimento delle seguenti richieste: "Chiedo che VODAFONE (TELETU): - depenni dal profilo del Sig. Gianpiero Morgese il mio indirizzo di posta elettronica "a.XXXXXXXXXX58@gmail.com" e qualsiasi altro mio dato personale (numero di telefono cellulare, indirizzo abitazione attuale, ecc.); - cessi di inviare al mio suddetto indirizzo e-mail le fatture e le comunicazioni indirizzate al Sig. Morgese; - rimborsi le ultime due fatture emesse a mio nome perché afferenti al periodo giugno-agosto 2019; - rimborsi quanto dovuto per effetto del ritorno alla fatturazione mensile anziché a quella a 28 giorni per il periodo 23/06/2017 - 05/04/2018; - indennizzi per la perdita della titolarità del numero telefonico 0761*****, secondo quanto previsto dal regolamento applicabile, considerando che ho avuto la disponibilità del numero per circa 34 anni; - indennizzi per il mancato trasloco della linea telefonica, occorso per colpa di VODAFONE (TELETU), considerando che lo stesso ha prolungato in modo considerevole l'interruzione del servizio, causandomi non pochi disagi terminati solo quando sono stato costretto a cambiare Operatore; - indennizzi per il disagio derivato dal dover comunicare il nuovo numero telefonico a Enti governativi (es. Agenzia delle Entrate, INPS, ecc.), Enti locali, parenti, amici, Compagnie per il servizio idrico, elettrico, fornitura gas, banca e chiunque altro abbia avuto il mio numero 0761***** nel corso di questi 34 anni. Per quanto sopra, chiedo che VODAFONE (TELETU) mi indennizzi con un importo forfettario di 2.000€". A supporto delle proprie argomentazioni, oltre ai prescritti documenti, depositava in data 11.9.2021, ben oltre il termine di 45 giorni previsto dall'art. 16, co.2, delibera 203/18/CONS: documentazione comprovante la titolarità pluriennale della linea n. 0761*****; reclami PEC del 12.11.2019 13.11.2019, 17.12.2019 e 15.01.2020; comunicazioni via mail e fatture; attestanti l'errata intestazione del contratto di abbonamento; comunicazione di recesso inviata tramite raccomandata A/R in data 26.07.2019 e ricevuta in data 1.08.2019; altri reclami PEC datati 29.06.2019, 12.10.2019, 24.10.2019; nonché fatture

emesse nei suoi confronti. Successivamente, nella propria memoria di replica dell'1.09.2021, nel contestare ed impugnare le asserzioni dell'operatore, perché non rispondenti al vero, precisava che gli addebiti relativi al mancato trasloco, alla perdita della numerazione e alla mancata restituzione dei giorni erosi collegata alla fatturazione a "28 giorni", risultavano incontestati e, pertanto, erano da intendersi pacifici ed ammessi, con conseguente accoglimento delle relative domande di indennizzo e rimborso delle fatture.

Vodafone ha impugnato e contestato quanto rappresentato dall'istante, asserendo la propria correttezza gestionale, chiedendo il rigetto integrale delle avverse richieste, perché prive di supporto probatorio, nonché infondate in fatto e in diritto. Nel merito, l'operatore rilevava che "la migrazione verso altro gestore della numerazione 0761***** è stata regolarmente espletata in data 11.7.2019". Aggiungeva, inoltre, di aver riscontrato, in data 26.9.2019, il reclamo dell'istante, informandolo del fatto che la migrazione era avvenuta "nel rispetto dei termini contrattuali di 60 giorni da quando viene effettuata la registrazione vocale". A riprova dell'esecuzione tempestiva della migrazione e dell'avvenuto riscontro al reclamo, riproduceva le schermate di lavorazione delle rispettive esigenze presenti a sistema. Infine, controdeduceva, con riferimento alla pretesa mancata disattivazione della linea, che TeleTu aveva inviato - tramite canale web/app - apposita nota informativa, riprodotta in memoria: "dalle verifiche effettuate le confermiamo che la sua migrazione per tale numero è stata disattivata nella tempistica standard. Anche inoltrandoci la richiesta di disattivazione con raccomandate, le comunichiamo che non si poteva procedere con la richiesta di disattivazione fino a quando il processo non viene concluso. Ricordiamo in questa sede che, successivamente alle comunicazioni da parte del cliente del Codice di Migrazione all'operatore prescelto, è onere di quest'ultimo portare a buon fine l'acquisizione dell'utenza e rispettare le tempistiche entro le quali può acquisire l'utenza e che secondo tale modalità di disdetta, la gestione della dismissione del servizio è del gestore ricevente. Fino a quando tale processo non viene concluso, TeleTu continua ad emettere le fatture che pertanto risultano corrette e pienamente dovute. Per quanto sopra, non possiamo accogliere la richiesta di storno da Lei avanzata. Tuttavia ci rendiamo disponibili a rivedere la nostra posizione, qualora Lei fosse in possesso della prima fattura emessa del nuovo gestore dalla quale si evince chiaramente il numero di utenza 0761*****". A tal proposito la invitiamo ad inviare ulteriore comunicazione. (...)" Non depositava alcuna prova documentale a supporto delle proprie argomentazioni.

Preliminarmente, si osserva che l'istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall'art. 14 della delibera 203/18/CONS ed è pertanto proponibile. Questo premesso, l'oggetto della pronuncia esclude ogni richiesta risarcitoria ed è viceversa limitato agli eventuali indennizzi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, nonché nei casi individuati dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità. Resta salvo il diritto dell'utente di rivolgersi all'Autorità ordinaria per il maggior danno. Nel merito, le richieste dell'istante devono essere parzialmente accolte per i motivi esposti di seguito. Prima di ogni considerazione in merito alla vicenda oggetto di controversia, si rileva che la documentazione depositata in data 11.9.2021, pur non potendosi considerare irricevibile, è comunque dotata di valenza probatoria e, quindi, meritevole di valutazione ai fini di una ricostruzione cognitiva della vicenda e di completamento istruttorio (v. Agcom Delibera n. 157/11/CIR). Ai fini dell'inadempimento lamentato dal Sig. XXXXXXXXXX, giova rammentare che, secondo quanto previsto nelle Linee Guida in materia di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche, approvate con delibera n. 276/13/CONS dell'11 aprile 2013) e considerata altresì la consolidata interpretazione giurisprudenziale dell'Autorità e dei Corecom, il creditore della prestazione, identificato nell'utente, deve limitarsi a dedurre l'esistenza del contratto fra le parti ed il suo contenuto, gravando, per converso, sull'operatore l'onere della prova del proprio adempimento (c.d. inversione dell'onere della prova). Di conseguenza, a fronte delle contestazioni sollevate dall'istante, aventi ad oggetto l'inadempimento contrattuale di Vodafone ai sensi dell'art. 1218 c.c., spetta a Vodafone fornire prova, opposta e contraria, atta a dimostrare il proprio adempimento. Nella fattispecie, le asserzioni di Vodafone appaiono totalmente inconferenti rispetto alla vicenda oggetto di controversia, laddove fa riferimento all'espletamento di una procedura di migrazione asseritamente richiesta da parte istante. Quest'ultimo, in replica, evidenzia che la ricostruzione fornita dall'operatore è totalmente infondata, in fatto e in diritto, oltreché contraddittoria rispetto alla problematica che l'ha interessato. Anche le prove depositate a sostegno della tesi difensiva di Vodafone appaiono, invero, insufficienti, in quanto, da un lato, non attestano in maniera inequivoca che la migrazione sia stata richiesta dal Sig. XXXXXXXXXX – che, alla data dell'1.07.2019, già non era più nella disponibilità dell'utenza de qua, perché trasferitosi presso la nuova abitazione - e, dall'altro, non attestano le date dei riscontri forniti online, il cui contenuto, ad ogni buon conto, è comunque generico e non pertinente al caso di specie.

Ne viene che ogni addebito mosso dal Sig. XXXXXXXXXX all'operatore, in assenza di puntuale contestazione, deve considerarsi ammesso e, quindi, produttivo di indennizzo e/o rimborso, nei limiti che si diranno nel prosieguo. È peraltro opportuno evidenziare come parte istante abbia telefonicamente richiesto a Vodafone, in data 30.05.2019, non una migrazione ma un trasloco della linea presso via Don Serafini, a Vetralla, a seguito dell'avvenuta vendita del precedente immobile adibito ad abitazione, mentre l'operatore deduce fatti e circostanze totalmente differenti, vale a dire una migrazione richiesta l'1.07.2019, mesi dopo la richiesta di trasloco, rimasta inevasa, a cui ha fatto seguito la rinuncia al numero e l'attivazione di nuova numerazione con altro operatore. Tale dettaglio osta al riconoscimento dell'indennizzo per la perdita della numerazione, in quanto il Sig. XXXXXXXXXX ammette di aver rinunciato alla numerazione 0761***** al momento della conclusione del contratto di nuova attivazione con TIM, che lo informava appositamente di ciò. Non essendo possibile individuare con esattezza la data della stipula, sembra opportuno prendere a riferimento la data del 26.07.2019, giorno di invio della raccomandata A/R di recesso dal contratto all'epoca in essere con Vodafone. Una simile manifestazione di volontà rileva anche ai fini dell'indennizzo per il mancato trasloco, per cui è necessario tener conto altresì delle tempistiche previste dalla Carta Servizi TeleTu Vodafone, ad oggi ancora disponibile al seguente indirizzo (https://v1.vodafone.it/portal/resources/media/Documents/Per-il-consumatore/Carta_del_Cliente/Carta_del_Cliente_Vodafone_2018.pdf) ed applicabile ratione temporis, pari a 60 giorni. Ebbene, atteso che la richiesta di trasloco è stata effettuata in data 30.05.2019, Vodafone si impegnava ad eseguire tale prestazione entro il 30.07.2019. Pertanto, solo decorso inutilmente tale lasso di tempo, si configura l'inesatto adempimento dell'operatore. È dunque evidente, perché provato per tabulas, che il Sig. XXXXXXXXXX abbia comunicato a Vodafone di non volersi più avvalere del collegamento telefonico prima del termine ultimo per l'esecuzione del trasloco, non potendo muoversi fondatamente alcun addebito in tal senso all'operatore. Per tali motivi, non è possibile accogliere né la richiesta di indennizzo per il mancato trasloco né la richiesta di indennizzo per la pretesa perdita di titolarità della numerazione. Per converso, deve essere accolta la richiesta di rimborso di € 347,60, corrispondente agli importi delle fatture emesse a luglio e settembre 2019, contrassegnate dai nn. AL14576936 e AL18931131 (cfr. allegati 15) e 16) del fascicolo istruttorio), di competenza di un periodo in cui il Sig. XXXXXXXXXX non aveva alcun collegamento attivo, perché già trasferitosi presso l'abitazione di Via Don Serafini, dove la linea n. 0761***** avrebbe dovuto essere traslocata, e, in ogni caso, aveva già comunicato la sua volontà di recedere dal contratto. A fortiori, tali importi non avrebbero dovuto essere saldati da parte istante, perché le fatture de quibus risultano intestate ad un terzo (tale Sig. Morgese) e sono state, quindi, incassate da Vodafone sine titulo. Sul punto, considerata l'ampiezza dei poteri di questo ufficio, si ordina al gestore di bonificare l'anagrafica riferita alla linea n. 0761*****, affinché la relativa posizione contabile-amministrativa non sia più riconducibile all'istante e a quest'ultimo non pervengano più né le fatture né ulteriori comunicazioni intestate a terzi. Non è tuttavia possibile riconoscere un indennizzo in relazione a tale problematica, in quanto non si tratta di fattispecie indennizzabile ai sensi dell'All. A, delibera 347/18/CONS, non essendo ricompresa sul numerus clausus delle ipotesi ivi elencate, né tantomeno appare possibile assimilarla a nessuna di esse, in applicazione del principio di analogia. Infine, sul mancato rimborso/indennizzo collegato alla fatturazione a "28 giorni", si ricorda che il Consiglio di Stato ha definitivamente confermato quanto già stabilito dalla delibera Agcom n. 499/17/CONS in cui veniva rilevato nei confronti della Società Telecom il mancato rispetto delle disposizioni introdotte dalla delibera n. 121/17/CONS in materia di rinnovo delle offerte e cadenza della fatturazione. In particolare, si constata che le offerte di telefonia fissa, incluse quelle convergenti, presentavano una cadenza di rinnovo e una periodicità della fatturazione diversa dalla base mensile e pertanto si stabiliva la restituzione delle differenze derivanti dalla modifica del ciclo di fatturazione, da calcolarsi secondo il criterio dei cosiddetti "giorni erosi". In considerazione di quanto sopra, la richiesta merita accoglimento e l'operatore, laddove non abbia già provveduto in tal senso, dovrà restituire all'istante le differenze derivanti dalla modifica del ciclo di fatturazione, da calcolarsi secondo il criterio dei cosiddetti "giorni erosi" secondo le modalità e per il periodo stabiliti dalla delibera n. 112/18/CONS. Ogni altra domanda formulata in questa sede dall'istante è meritevole di essere respinta perché generica e non provata. Nessun rimborso delle spese di procedura può essere riconosciuto, considerato che la procedura di risoluzione delle controversie tramite la piattaforma ConciliaWeb è completamente gratuita e che non risulta al fascicolo documentazione attestante spese di procedura giustificate.

DETERMINA

- Vodafone Italia SpA (Ho.Mobile - Teletu), in parziale accoglimento dell'istanza del 13/03/2021, è tenuta a corrispondere all'istante la seguente somma, maggiorata degli interessi legali dalla domanda fino al soddisfo, di

€ 347,60, quale rimborso delle fatture nn. AL14576936 e AL18931131, nonché a restituire, laddove non abbia già provveduto, i giorni erosi secondo le modalità e per il periodo stabiliti dalla delibera n. 112/18/CONS. Il gestore è, altresì, tenuto a bonificare l'anagrafica riferita alla linea n. 0761*****, affinché la relativa posizione contabile-amministrativa non sia più riconducibile all'istante.

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
Roberto Rizzi