



DELIBERA N. 54//24/CIR

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIAS
VIGOR GYM – A.L./TIM S.P.A./VODAFONE ITALIA S.P.A.
(GU14/673393/2024 - GU14/673398/2024)**

L'AUTORITÀ

NELLA riunione della Commissione per le Infrastrutture e le Reti dell'11 dicembre 2024;

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*”, come modificato, da ultimo, dal decreto legislativo 24 marzo 2024, n. 48, recante “*Disposizioni correttive al decreto legislativo 8 novembre 2021, n. 207, di attuazione della direttiva (UE) 2018/1972 del Parlamento europeo e del Consiglio dell'11 dicembre 2018, che modifica il decreto legislativo 1° agosto 2003, n. 259, recante il codice delle comunicazioni elettroniche*”;

VISTO il decreto legislativo 8 novembre 2021, n. 207 recante “*Attuazione della direttiva (UE) 2018/1972 del Parlamento europeo e del Consiglio, dell'11 dicembre 2018, che istituisce il Codice europeo delle comunicazioni elettroniche (rifusione)*”;

VISTA la delibera n. 223/12/CONS, del 27 aprile 2012, recante “*Adozione del nuovo Regolamento concernente l'organizzazione e il funzionamento dell'Autorità*”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 332/24/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 denominato *Regolamento sugli indennizzi*, come modificato da ultimo dalla delibera n. 347/18/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 *Regolamento*, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 194/23/CONS;

VISTE le istanze del sig. L.A. e della VIGOR GYM in persona del legale rappresentante sig.ra A.U., del 09/04/2024;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante, con riferimento all'utenza telefonica n. 0813046xxx, nel corso della procedura ha rappresentato quanto segue:

a. la VIGOR GYM in data 20/07/2023 chiedeva il subentro nell'utenza intestata al Sig. A.L. n. 0813046xxx, attiva in Napoli, 80124, alla Via xxxxxxxxx, e da diverso tempo in uso alla stessa; contestualmente, la Vigor Gym, d'accordo con il Sig. A., richiedeva la migrazione della riferita numerazione da TIM a Vodafone e sottoscriveva con quest'ultima società l'abbonamento “Business” per l'offerta “Rete fissa P. IVA” con adesione alla “Promo Special Fissa Confort” - comprensiva del profilo “Fissa Confort” + “Extra Servizi”, “Extra qualità” e “Minuti internazionali” e - avente ad oggetto il servizio internet Fibra, Fonia con chiamate verso rete fissa e cellulari nazionali illimitate, attivazione di una seconda linea telefonica “Numero aggiuntivo”, dei servizi “Sempre serviti core”, “Assistenza Priorità”, “Rete Sicura”, “IP Statico”, “Business Club” e “minuti gratis su numerazioni internazionali”, per l'importo mensile di 0,00 euro per i primi 36 mesi, grazie all'applicazione di un *voucher*, anziché di € 60,00, IVA inclusa;

b. nei giorni successivi alla conclusione del contratto, la Vigor Gym contattava la società Vodafone e, congiuntamente al Sig. A., la società TIM S.p.A. per ricevere informazioni riguardo la data di migrazione, senza però ottenere alcuna risposta;

c. nonostante ripetuti solleciti, la società Vodafone Italia S.p.A. non provvedeva a quanto richiesto e a fronte della diffida inviata dall'istante a mezzo PEC del 15/11/2023 detta società dichiarava che la migrazione e l'attivazione dei servizi richiesti non era potuta avvenire per una presunta morosità non giustificata.

In base a tali premesse, parte istante ha avanzato le seguenti richieste:

- i. la liquidazione di un indennizzo per la mancata portabilità del numero 0813046xxx con riferimento al servizio voce e Fibra;
- ii. la liquidazione di un indennizzo per la mancata attivazione di nuova linea con riferimento al servizio voce e Fibra;
- iii. il rimborso di euro 2.500,00 per perdita del *voucher* Mimit e somme pagate in eccedenza;
- iv. la liquidazione di un indennizzo per la mancata attivazione dei servizi “Sempre serviti core”, “Assistenza Priorità”, “Rete Sicura”, “IP Statico”, “Business Club” e “minuti gratis su numerazioni internazionali”;
- v. la liquidazione di un indennizzo per la mancata risposta ai reclami.

2. La posizione degli operatori

L'operatore TIM, nell'ambito del contraddittorio, ha rappresentato quanto segue: «*in relazione alla richiesta di portabilità dell'utenza 0813046xxx, intestata in TIM dal 28/10/2021 al sig. L.A., che il cliente afferma di aver inoltrato (congiuntamente alla VIGOR) a OLO in data 20/07/2023, si riscontra che per tale linea non risulta pervenuta alcuna richiesta, né commerciale né tecnica, così come confermato dal settore Wholesale (v. anche allegato). Relativamente al reclamo inoltrato dal legale di controparte in data 15/11/2023 e presente in piattaforma Conciliaweb si richama l'art. 14, co 4, della del. N. 347/18/CONS, All. A, nel quale si specifica che "...sono esclusi gli indennizzi previsti dal presente regolamento se l'utente non ha segnalato il disservizio all'operatore entro tre mesi dal momento in cui ne è venuto a conoscenza o avrebbe potuto venirne a conoscenza secondo l'ordinaria diligenza, fatto salvo il diritto al rimborso di eventuali somme indebitamente corrisposte... ". Tale segnalazione pertanto è pervenuta ben oltre i tre mesi dopo il presunto disservizio segnalato a partire dal 20/07/2023».*

Sulla base di tali circostanze l'operatore ha chiesto il rigetto delle richieste dell'istante.

L'operatore Vodafone Italia, nell'ambito del contraddittorio, ha rappresentato quanto segue: «*preme rilevare che dalle verifiche a sistema non risulta pervenuta alcuna proposta di abbonamento né aperta alcuna pratica di attivazione a nome dell'istante. L'assenza della pratica di attivazione è stata poi comunicata durante lo svolgimento del procedimento di conciliazione e non risulta che l'istante abbia sottoscritto nuova proposta di abbonamento. Si conferma che nulla è stato attivato. Oltre tutto, la proposta di abbonamento allegata non è un valido titolo all'attivazione, in quanto non conforme e completa per mancanza dei dati del rivenditore e del riferimento all'offerta commerciale associata. Nella modulistica allegata dall'istante, infatti, gli spazi deputati a tali informazioni sono vuoti. Peraltro, il contratto si perfeziona con l'attivazione della linea, come disposto nelle CGC Vodafone, all'art. 2.4, in cui è statuito che "[l]a Proposta si intende accettata nel momento in cui Vodafone attiva il Servizio". Nessuna responsabilità potrà, quindi, essere imputata a Vodafone per la mancata attivazione e migrazione della linea e dei servizi accessori. Inoltre, preme evidenziare che la Carta del Cliente Vodafone (carta servizi) – adottata in conformità delle delibere ed indicazioni dell'Agcom - prevede che il tempo massimo per l'attivazione del servizio di accesso ad internet da postazione fissa sia di 60 giorni dal giorno in cui l'operatore ha registrato l'ordine di attivazione. Eventuali indennizzi per il ritardo di attivazione, laddove venisse accolta - anche solo parzialmente – la domanda dell'istante, andranno, pertanto, computati tenendo conto di tali tempistiche di attivazione. In tal senso, anche l'orientamento ormai consolidato dell'Agcom, secondo cui: "[i]ll dies a quo da cui computare l'indennizzo spettante all'istante per la mancata attivazione dei servizi suindicati deve ritenersi coincidente con lo scadere del sessantesimo giorno dalla data di sottoscrizione del contratto (indicato, nella Carta del cliente dell'operatore, quale termine entro il quale avviene l'attivazione dei servizi)" (del. n. 11/17/CIR). Si ricorda, inoltre, che l'indennizzo giornaliero per il ritardo nell'espletamento della procedura di cambiamento di operatore, a carico dell'operatore ritenuto responsabile, è previsto nella misura pari a € 1,50 (art. 7, co 1, Del. N. 347/18/CONS, All. A). Si contestano, poi, fortemente tutte le domande di indennizzo per la mancata attivazione dei vari servizi indicati nel GU14: seconda linea,*

Rete Sicura, Sempre Serviti Core, Assistenza Prioritaria, Business Club, Minuti Gratis Internazionali e IP Statico. Per quanto riguarda la seconda linea, trattasi di numero secondario che viene associato all'unico link Fibra e non di un secondo link con numero associato. Vodafone, invero, fornisce il servizio voce in modalità voip e le numerazioni fisse (in presenza di più interni) sono associate ad un unico link di connettività. Gli altri servizi, invece, sono accessori e connessi all'attivazione della connettività. Peraltro, il file allegato dall'istante non contiene un'offerta commerciale dedicata all'istante (che dovrebbe riportare un codice Offerta e un espresso riferimento all'utente) ma pare essere un documento generico riportante condizioni contrattuali per alcune tipologie di servizi accessori. In ragione di tanto, tale documentazione non può costituire un valido titolo su cui fondare una richiesta di indennizzo. Le richieste avanzate, peraltro, sono eccessive e non corrispondenti a quanto disposto dal Regolamento Indennizzi né appaiono proporzionate rispetto al pregiudizio asseritamente subito. Ad ogni buon conto, considerato tutto quanto sopra, nella denegatissima ipotesi in cui venisse accolta, anche solo parzialmente, la domanda dell'istante, si chiede di calcolare l'eventuale indennizzo in via unitaria e di ridurlo sulla base dei principi di proporzionalità e equità. Da ultimo, si eccepisce l'inammissibilità della domanda di risarcimento per la mancata fruizione del voucher Mimit, che non rientra nelle competenze di Codesta Ill.ma Autorità in quanto trattasi di risarcimento del danno. Oltre tutto, la domanda appare infondata atteso che l'istante non dimostra di aver richiesto l'attribuzione del voucher mediante compilazione dell'apposita modulistica. Si contesta, infine, la domanda di indennizzo per mancato riscontro al reclamo in quanto lo stesso non poteva essere gestito non risultando alcuna pratica di attivazione o contratto attivo a nome dell'istante».

Sulla base di tali circostanze l'operatore ha chiesto il rigetto delle richieste dell'istante.

3. Motivazione della decisione

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, va precisato che è stata disposta, ai sensi dell'articolo 18, comma 4, del *Regolamento*, la riunione dei due procedimenti in esame in considerazione della pendenza di controversie omogenee connesse; difatti trattasi, nel caso di specie, di una richiesta di subentro della VIGOR GYM nella titolarità dell'utenza telefonica n. 0813046xxx, ubicata in Napoli alla via xxxxxxxx già in uso della richiedente, sebbene intestata al sig. L.A. in virtù di un contratto attivo con la società TIM S.p.A. a far data dal mese di ottobre 2021.

Entrando nel merito della *res controversa*, la società Vodafone Italia S.p.A. ha controdedotto l'insussistenza di qualsiasi documentazione contrattuale scritta e di richiesta di attivazione, tale da dimostrare l'effettiva ed espressa volontà dell'istante di aderire all'offerta e da legittimare, in tal modo, la liquidazione dell'indennizzo a copertura del disservizio causato dalla mancata attivazione.

Invero, dalla disamina della documentazione allegata agli atti dalla parte istante si rileva l'incompletezza del modulo contrattuale sottoscritto in data 20/07/2023, allegato in copia dall'istante, in quanto lo stesso non riporta il codice agenzia competente, difetta del

nominativo del rivenditore Vodafone, e della relativa debita timbratura. Nello specifico, si tratterebbe di un modulo contrattuale compilato dal Cliente scaricabile dal sito web, privo della documentazione propedeutica all’attivazione dei servizi (copia del documento di identità del richiedente).

A prescindere dai vizi formali del documento, non sussiste alcun elemento utile prodotto dalla parte istante che possa dimostrare la consegna e/o l’invio del predetto modulo contrattuale nel mese di luglio 2023, e quindi l’avvenuta ricezione da parte della società Vodafone Italia S.p.A. in conformità a quanto previsto dal sopracitato articolo 2, delle Condizioni generali di abbonamento. Del resto, va riscontrata l’assenza di alcun tracciamento di segnalazioni e/o reclami nell’arco temporale che va dal mese di luglio 2023 al mese di novembre 2023.

Difatti, la società Vodafone Italia S.p.A. è venuta a conoscenza della richiesta di attivazione della VIGOR GYM solo in data 12/12/2023, allorquando la parte istante, per il tramite del proprio delegato, ha inoltrato a mezzo PEC copia del contratto, in riscontro alla nota del 05/12/2023 con la quale la società Vodafone Italia S.p.A., ricevendo la diffida ad adempiere del 15/11/2023 comunicava quanto segue: “*Egregio Avvocato, facciamo seguito alla Sua comunicazione del 15 novembre u.s., per informarLa che non abbiamo ricevuto dettagli sufficienti per poter analizzare la segnalazione. Pertanto, al fine di poterLe fornire un puntuale riscontro, restiamo in attesa di ricevere al nostro indirizzo pec business.complaint.service@pec.vodafone.it ulteriori dettagli: codice cliente, copia del contratto sottoscritto, riferimenti dell’agenzia con la quale è stato stipulato il contratto. Le chiediamo cortesemente di allegare anche la Sua comunicazione del 15 novembre u.s.*”.

Pur tuttavia, va tenuto conto del comportamento omissivo dell’operatore che, una volta ricevuta la predetta richiesta di attivazione, si è astenuta dal porre in essere gli adempimenti di competenza per l’attivazione del *link* di accesso propedeutico alla portabilità del numero.

Sul punto, emerge una discrasia sulla rappresentazione dello svolgimento dei fatti, in quanto Vodafone Italia S.p.A. in memoria adduce che la mancata attivazione dei servizi, previa portabilità, sia dipesa dall’insussistenza di una richiesta *ad hoc* da parte istante; laddove quest’ultimo, nella memoria di replica, ha controdedotto e documentato che la società Vodafone Italia S.p.A. con nota inviata a mezzo PEC in data 21 dicembre 2023 ha comunicato che la mancata conclusione del contratto sia stata conseguente alla sussistenza di una morosità pregressa in capo alla sig.ra A.U., quale legale rappresentante della VIGOR GYM. *Ergo*, la richiesta dell’istante di cui al punto i., con riferimento alla mancata attivazione del servizio “Business” inherente all’utenza telefonica n. 0813046xxx deve ritenersi accoglibile, segnatamente al periodo di riferimento intercorrente dal 12/12/2023 (*dies a quo*, coincidente con il sollecito di attivazione inoltrato a mezzo PEC) al 06/03/2024, per il numero complessivo di 85 giorni. Nello specifico, per tale disservizio non può che riconoscersi il diritto dell’istante alla corresponsione di un indennizzo da computarsi secondo parametro di euro 1,50 *pro die* previsto dall’articolo 7, comma 1, del *Regolamento sugli indennizzi* secondo il quale “*in caso di ritardo nell’espletamento della procedura di cambiamento di operatore, l’operatore responsabile è tenuto a corrispondere l’indennizzo in misura pari a euro 1,50 per ogni giorno di ritardo, salvo nei casi di malfunzionamento, per i quali trovano applicazione le disposizioni di cui all’articolo 6*”, in considerazione del fatto che l’utenza telefonica, nella disponibilità del

precedente nonché attuale operatore TIM S.p.A., è stata comunque sempre attiva e funzionante in tecnologia FTTC presso la sede in Napoli ubicata alla Via xxxxxxxxx. Detto parametro dovrà essere computato in misura del doppio in conformità a quanto previsto dall'articolo 13, comma 3, del sopra citato Regolamento, attesa la natura *business* della predetta utenza. Nella specie, deve farsi coincidere il *dies ad quem* con la data del 06/03/2024 di invio dell'istanza di conciliazione in ragione del fatto che l'istante ha tenuto di seguito un comportamento omissivo e inerte tale da far deporre a favore della carenza di interesse da parte dello stesso a far valere le proprie ragioni, ancor più in assenza di alcuna evidenza documentale di segnalazione/reclamo successivo, anche alla luce della disposizione di cui all'articolo 14, comma 4, del Regolamento sugli indennizzi secondo cui “sono esclusi gli indennizzi previsti dal presente regolamento se l’utente non ha segnalato il disservizio all’operatore entro tre mesi dal momento in cui ne è venuto a conoscenza o avrebbe potuto venirne a conoscenza secondo l’ordinaria diligenza, fatto salvo il diritto al rimborso di eventuali somme indebitamente corrisposte”. La palese carenza di interesse sarebbe poi avallata dal fatto che l'istante stesso non si sia avvalso della facoltà di richiedere l'adozione di un provvedimento temporaneo contestualmente alla presentazione dell'istanza di conciliazione e/o nelle more della relativa procedura innanzi al CORECOM territorialmente competente.

Diversamente, non accoglibile deve ritenersi la richiesta dell'istante di cui al punto ii., di liquidazione di un indennizzo per la mancata attivazione della seconda linea, atteso che come fondatamente eccepito in memoria da Vodafone Italia “trattasi di numero secondario che viene associato all’unico link Fibra e non di un secondo link con numero associato. Vodafone, invero, fornisce il servizio voce in modalità voip e le numerazioni fisse (in presenza di più interni) sono associate ad un unico link di connettività”. Va specificato che il flag apposto nella casella “seconda linea” alla pagina 2 del modulo contrattuale si riferisce all’opzione “che consente di avere una seconda numerazione telefonica sulla propria linea. Il Cliente potrà cominciare ad utilizzare la seconda linea insieme alla numerazione principale, non appena la linea Vodafone sarà attiva” come riportato nella brochure allegata in copia dall'istante medesimo. Invero, l’opzione “seconda linea” è un’opzione integrante l’offerta fissa personalizzata “Extra servizi fissa” legata alla tipologia “Business – P.IVA”.

Parimenti non accoglibile deve ritenersi la richiesta dell'istante di cui al punto iii., di rimborso dell’importo di euro 2.500,00 per mancata fruizione del voucher Mimit e degli importi pagati in eccedenza, atteso che tale domanda, oltre a non essere documentata, avendo valenza risarcitoria, non rientra nell’ambito di competenza di questa Autorità.

Di converso, accoglibile può ritenersi la richiesta dell'istante al punto iv., di liquidazione di un indennizzo per la mancata attivazione dei servizi accessori “Sempre serviti core”, “Assistenza Priorità”, “Rete Sicura”, “IP Statico”, “Business Club” e “minuti gratis su numerazioni internazionali” per il numero di 85 giorni intercorrenti dal 12/12/2023 al 06/03/2024 computato secondo il parametro di euro 1,00 *pro die* previsto dall’articolo 4, comma 3, del Regolamento sugli indennizzi “nel caso di servizi accessori è applicato per ogni giorno di ritardo l’importo di euro 2,50 fino a un massimo di euro 300 per ciascun servizio accessorio; se il ritardo riguarda esclusivamente servizi gratuiti si applica l’importo di euro 1 per ogni giorno di ritardo, fino a un massimo di euro 100 per ciascun servizio”, in ragione della relativa gratuità come dedotto nella descrizione dei

fatti dall'istante “*per l'importo mensile di 0,00 euro per i primi 36 mesi, grazie all'applicazione di un voucher, anziché di €.60,00, IVA inclusa*”; parametro computato sempre in misura del doppio in conformità a quanto previsto dall’articolo 13, comma 3, del sopra citato *Regolamento*, attesa la natura *business* della predetta utenza.

Non accoglibile deve ritenersi la richiesta dell’istante di cui al punto v., di liquidazione di un indennizzo per la mancata risposta ai reclami, in considerazione del fatto che, a prescindere dall’impossibilità di verificare il contenuto dei contatti *outbound* inviati da parte istante e dalla diffida adempire inviata a mezzo PEC del 15/11/2023 dal delegato dell’istante, il mancato riscontro alle segnalazioni relative alle doglianze dell’istante può ritenersi assorbito dalla misura indennitaria determinata per il disservizio medesimo.

Da ultimo, va rilevato che alcuna responsabilità in ordine all’occorso è ascrivibile alla società TIM S.p.A. che ha documentato lo storico dell’attività di gestione *Open Access*: non sussiste alcun ordinativo di migrazione e l’utenza telefonica n. 0813046xxx intestata al sig. L.A. è stata sempre attiva e funzionante sui sistemi di rete.

UDITA la relazione del Commissario Antonello Giacomelli, relatore ai sensi dell’articolo 31 del *Regolamento per l’organizzazione ed il funzionamento dell’Autorità*;

DELIBERA

Articolo 1

1. L’Autorità accoglie parzialmente l’istanza della società VIGOR GYM nei confronti di Vodafone Italia S.p.A. per le motivazioni di cui in premessa.
2. La società Vodafone Italia S.p.A. è tenuta a corrispondere all’utente, mediante assegno o bonifico bancario i seguenti importo maggiorati degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell’istanza entro 60 giorni dalla notifica del presente provvedimento:
 - i. euro 255,00 (duecentocinquantacinque/00) a titolo di indennizzo per la mancata portabilità della numerazione n. 0865708xxx secondo quanto previsto dal combinato disposto di cui agli articoli 7, comma 1 e 13, comma 3, del *Regolamento indennizzi*.
 - ii. euro 1.020,00 (milleventi/00) a titolo di indennizzo per la mancata attivazione di ciascun servizio accessorio inerente alla numerazione n. 0865708xxx secondo quanto previsto dal combinato disposto di cui agli articoli 4, comma 3 e 13, comma 3, del *Regolamento indennizzi*.
3. La predetta Società è tenuta, altresì, a comunicare a questa Autorità l’avvenuto adempimento alla presente delibera entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.
4. Il presente provvedimento costituisce un ordine ai sensi e per gli effetti dell’articolo 30, comma 12, del *Codice*.
5. È fatta salva la possibilità per l’utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell’eventuale ulteriore danno subito.

Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente delibera è notificata alle parti e pubblicata sul sito *web* dell'Autorità.

Roma, 11 dicembre 2024

IL PRESIDENTE
Giacomo Lasorella

IL COMMISSARIO RELATORE
Antonello Giacomelli

Per attestazione di conformità a quanto deliberato
IL SEGRETARIO GENERALE

Giulietta Gamba