

DETERMINA DIRETTORIALE 37/25/DTC/CW

Fascicolo n. GU14/709255/2024

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA N.G. -

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. 73/11/CONS, del 16 febbraio 2011, recante "Approvazione del regolamento in materia di indennizzi applicabili nella 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;

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;

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. 58/25/CONS del 6 marzo 2025;

VISTA l'istanza dell'utente N.G., del 15/10/2024 acquisita con protocollo n. 0270972 del 15/10/2024

Vista la relazione istruttoria del Responsabile dell'istruttoria;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

L'istante, già cliente dell'operatore Wind Tre S.p.A., titolare dell'utenza telefonica business n. 0998216xxx, nell'istanza introduttiva del procedimento ha rappresentato quanto segue: a. l'utente, in data 30 maggio 2024, ha aderito a una proposta commerciale di Vodafone Italia S.p.A. ("Fissa Smart 5"), chiedendo la portabilità del numero storico; b. malgrado le reiterate segnalazioni al servizio clienti dell'operatore, Vodafone Italia S.p.A. "non ha rispettato i termini di passaggio e attivazione dei servizi richiesti". In base a tali premesse, parte istante ha avanzato le seguenti richieste: i. la liquidazione di un indennizzo per il ritardo nell'attivazione del servizio; ii. la liquidazione di un indennizzo per il ritardo nell'attivazione di servizi accessori; iii. la liquidazione di un indennizzo per il ritardo nel passaggio tra operatori; iv. la liquidazione di un indennizzo "per doppia fatturazione relativa al periodo giugno – luglio 2024".

L'operatore Vodafone Italia S.p.A. ha eccepito, preliminarmente, l'inammissibilità della presente istanza per carenza di legittimazione attiva dell'istante in quanto il contratto relativo all'utenza n. 0998216xxx è intestato alla ditta "Cin Cin Bar di N.G.", mentre il GU14 è stato presentato a nome di G.N.. Vodafone Italia S.p.A., nell'ambito del contraddittorio, ha dichiarato che l'istante ha aderito a una proposta contrattuale per la ditta "Cin Cin Bar", in data 30 maggio 2024, richiedendo l'attivazione di una linea di connettività fissa ("Fissa Smart"), con importazione del n. 0998216xxx. L'operatore ha attivato il link FTTH in data 19 giugno 2024, con numerazione provvisoria 0992218xxx; il 26 giugno 2024 è stata, poi, inserita la richiesta di GNP per il n.

0998216xxx, regolarmente espletata il 1° luglio 2024. Pertanto, Vodafone Italia S.p.A. ha sottolineato che, sulla base della ricostruzione svolta, emerge chiaramente che l'attivazione della linea e la portabilità del numero sono avvenute nel pieno rispetto delle tempistiche contrattuali e regolamentari in tema di portabilità dei numeri fissi. Vodafone Italia S.p.A. ha, poi, contestato la richiesta di indennizzo per ritardata attivazione di servizi accessori, tenuto conto che non risultano attivi, sull'utenza dedotta in controversia, servizi accessori a pagamento. Analogamente, l'operatore ha ritenuto priva di pregio la richiesta relativa allo storno/rimborso della fatturazione, attesa la genericità della domanda, non circostanziata e non puntuale nelle allegazioni in merito agli asseriti errori di fatturazione. Inoltre, non risulta in atti un reclamo tempestivo relativo alla fatturazione. In ogni modo, a seguito del reclamo pervenuto il 29 giugno 2024, l'operatore, in ottica di fattiva attenzione all'utente, ha applicato uno sconto del 100% del canone per due mensilità sulla fattura emessa a ottobre 2024. Vodafone Italia S.p.A. ha eccepito, infine, l'infondatezza della richiesta di indennizzo per mancato riscontro al reclamo in quanto l'unico reclamo allegato è stato risolto per facta concludentia nei 45 giorni dalla data di ricezione ed è stato riscontrato prima in data 16 luglio 2024, con una comunicazione di presa in carico, e poi con riscontro definitivo il 30 agosto 2024. Per quanto rappresentato, Vodafone Italia S.p.A. ha chiesto il rigetto dell'istanza o, quanto meno, l'estromissione dal presente procedimento.

In relazione alle doglianze dedotte in controversia, alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante possono essere parzialmente accolte per i motivi che seguono. In via preliminare, si ritiene di non accogliere l'eccezione sollevata da Vodafone Italia S.p.A. circa l'inammissibilità dell'istanza per carenza di legittimazione attiva dell'istante, stante l'evidente rapporto di titolarità intercorrente tra l'istante e la ditta individuale Cin Cin Bar, attestato dalla visura camerale depositata agli atti nel procedimento UG e ulteriormente confermato dalla PdA allegata dall'operatore medesimo, sottoscritta dall'utente e recante il documento di identità dello stesso. In esito all'istruttoria, è emerso che l'istante, in data 30 maggio 2024, ha aderito a un'offerta commerciale di Vodafone Italia S.p.A. ("Fissa Smart-5"), chiedendo l'importazione del n. 0998216xxx. In data 29 giugno 2024, l'utente ha inoltrato, tramite PEC, un reclamo all'operatore lamentando la mancata portabilità della citata numerazione. Dalla disamina delle schermate depositate in atti da Vodafone Italia S.p.A., emerge che la migrazione del numero è stata espletata il 1° luglio 2024, a seguito di richiesta di GNP inserita il 26 giugno 2024. L'utente ha infine presentato, in data 2 settembre 2024, l'istanza di conciliazione UG/699533/2024, propedeutica all'instaurazione del presente procedimento, nei confronti di Vodafone Italia S.p.A. Tanto premesso, la richiesta di cui al punto i. non può essere accolta per le motivazioni che seguono. Si deve evidenziare, in via preliminare, che la doglianza oggetto del reclamo del 29 giugno 2024 è la mancata portabilità del n. 0998216xxx. Va rilevato, altresì, che l'istante, in data successiva al citato reclamo, non ha formulato alcuna espressa richiesta all'operatore in ordine all'attivazione del servizio né ha inoltrato segnalazioni di disservizio o presentato istanza di adozione di un provvedimento temporaneo in ordine alla riattivazione della risorsa numerica di cui si controverte. Orbene, in assenza di qualsiasi altro atto, sia pure monitorio, volto a sollecitare l'attivazione del servizio e tenuto conto delle schermate depositate dall'operatore, dalle quali si evince che la portabilità del numero si è espletata il 1° luglio 2024, è ragionevole ritenere che l'attivazione dei servizi abbia avuto luogo prima di tale data. Infine, a integrazione delle valutazioni sopra svolte, deve rilevarsi che la Carta del Cliente di Vodafone Italia S.p.A. (per l'anno 2024) prevede per l'attivazione dei servizi fissi un tempo massimo di 60 giorni solari. Pertanto, tenuto conto che il contratto è stato sottoscritto il 30 maggio 2024 e che l'istante ha indicato, nell'istanza GU14, il 26 luglio 2024 quale data di attivazione del servizio, in ogni caso tale processo risulta avvenuto nei termini. La richiesta di cui al punto ii. non può essere accolta in quanto dalla disamina del contratto sottoscritto dall'utente e delle fatture emesse da Vodafone Italia S.p.A. riferite al n. 0998216xxx (in atti) non risultano attivi servizi accessori correlati all'utenza dedotta in controversia. La richiesta dell'istante di cui al punto iii. può trovare parziale accoglimento. Per quel che concerne il disservizio lamentato dall'utente, si richiamano le considerazioni già svolte al punto i. In particolare, l'istante ha dichiarato di aver effettuato reiterate segnalazioni all'operatore al fine di sollecitare la portabilità del numero, senza allegare, tuttavia, alcuna documentazione probatoria che avvalorasse tale affermazione. Invero, l'unico reclamo - trasmesso tramite PEC - in ordine alla problematica risulta essere inviato a Vodafone Italia S.p.A. il 29 giugno 2024. Successivamente a tale data e fino alla presentazione dell'istanza di conciliazione (2 settembre 2024) alcuna richiesta o segnalazione dell'utente è stata prodotta in atti. Ciò stante e tenuto conto, altresì, di quanto riportato nelle schermate di sistema allegate da Vodafone Italia S.p.A., è presumibile che la portabilità del n. 0998216xxx sia effettivamente avvenuta in data 1° luglio 2024.

Orbene, premesso che ai sensi delle vigenti disposizioni regolamentari l'attivazione del numero provvisorio da parte dell'operatore recipient prelude l'espletamento della procedura di passaggio - che deve avvenire nel termine di tre giorni lavorativi dall'attivazione della linea - nel caso di specie si rileva che la portabilità è avvenuta con sette giorni di ritardo, tenuto conto che l'attivazione del numero provvisorio 0992218xxx risale al 19 giugno 2024 (come dichiarato dall'operatore) e la portabilità dell'utenza n. 0998216xxx al 1° luglio 2024. Va evidenziato che Vodafone Italia S.p.A., a seguito del reclamo del 29 giugno 2024, ha riconosciuto all'istante uno sconto integrale del canone per due mensilità - come si evince nella fattura n. AQ09287xxx del 26 ottobre 2024 - per un importo pari a euro 70,00. Pertanto, l'indennizzo per il ritardo nella portabilità del numero si ritiene già soddisfatto. Considerato, tuttavia, che Vodafone Italia S.p.A. non ha provveduto a riscontrare nei termini il reclamo del 29 giugno 2024, fornendo opportune informazioni all'utente in ordine alla problematica lamentata, si ritiene equo disporre, nell'ottica del principio di favor utentis, l'indennizzo di cui all'art. 12, del Regolamento sugli indennizzi, in misura pari a euro 2,50 al giorno, per 17 giorni, computati in riferimento al periodo compreso dal 13 agosto 2024 al 30 agosto 2024 (data di riscontro al reclamo), già decurtati del termine di 45 giorni che l'operatore si riserva, ai sensi delle proprie Condizioni generali del servizio, per fornire riscontro ai reclami, per un importo complessivo pari a euro 42,50. Va precisato che la comunicazione inviata all'utente da Vodafone Italia S.p.A. in data 16 luglio 2024 non può qualificarsi quale risposta al reclamo, quanto piuttosto quale mera presa in carico della segnalazione. In merito alla richiesta di indennizzo "per doppia fatturazione relativa al periodo giugno - luglio 2024", si osserva, preliminarmente, che l'istante, contravvenendo all'onere probatorio gravante a suo carico, non ha prodotto i documenti contabili contestati, né ha specificato nel dettaglio gli importi non dovuti. L'utente si è limitato, infatti, ad allegare la prima pagina di una fattura emessa dall'operatore donating (Wind Tre S.p.A.) relativa al periodo di fatturazione 1° - 30 giugno 2024 (periodo di abbonamento: 1° - 31 luglio 2024). Vodafone Italia S.p.A. ha depositato nel fascicolo le fatture n. AQ06275xxx del 27 giugno 2024 di euro 3,17 (periodo 6 - 22 giugno 2024; n. AQ07887xxx del 28 agosto 2024 di euro 64,18 (periodo 23 giugno - 22 agosto 2024) e n. AQ09287xxx del 26 ottobre 2024 di euro 3,21 (periodo 23 agosto - 22 ottobre 2024). Orbene, dalla disamina delle fatture in atti non emergono elementi utili ad attestare eventuali responsabilità di Vodafone Italia S.p.A. - unico operatore convenuto nel presente procedimento - in ordine alla asserita indebita fatturazione. In particolare, pur rilevando che la prima fattura emessa da Vodafone Italia S.p.A. (n. AQ06275xxx, periodo 6 - 22 giugno 2024) è riferita pressoché interamente a un periodo antecedente all'attivazione dei servizi - avvenuta, come dichiarato dall'operatore medesimo, in data 19 giugno 2024 - va evidenziato che il gestore ha stornato integralmente i costi fissi, imputando all'utente, unicamente, il costo relativo a due chiamate da rete fissa, presumibilmente effettuate tra il 19 e il 22 giugno 2024. Per quanto rappresentato, alcun inadempimento può essere contestato a Vodafone Italia S.p.A. e, conseguentemente, alcuna pretesa indennitaria può essere avanzata nei confronti della Società. Resta salva la possibilità per l'istante di rivolgersi al precedente operatore per ottenere il riconoscimento delle proprie pretese. Si dà atto, infine, che l'istanza GU14/709255/2024 è stata trasferita, per competenza, a questa Autorità dal CORECOM Puglia, in data 18 ottobre 2024.

DETERMINA

- Vodafone Italia S.p.A. (Ho.Mobile - Teletu), in parziale accoglimento dell'istanza del 15/10/2024, è tenuta a corrispondere in favore dell'istante, entro sessanta giorni dalla notifica del provvedimento e secondo le modalità in istanza, con la maggiorazione degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza, il seguente importo: i. euro 42,50 (quarantadue/50) a titolo di indennizzo per la ritardata risposta al reclamo del 29 giugno 2024.

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