

**DELIBERA N. 2/13/CRL**  
**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA**  
**■■■■ PIERMATTEI/VODAFONE ■■■■**  
**IL CORECOM LAZIO**

NELLA Riunione del Comitato Regionale per le Comunicazioni del Lazio (di seguito, per brevità, "Corecom Lazio") del 14.2.2013;

VISTA la legge 14 novembre 1995, n. 481, "*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, "*Istituzione dell'Autorità per le garanzie nelle Comunicazioni e norme sui sistemi delle telecomunicazioni e radiotelevisivo*", in particolare l'articolo 1, comma 13, che prevede l'istituzione, quale organo funzionale dell'Autorità, dei comitati regionali per le comunicazioni e l'articolo 1, comma 6, lettera a), n.14, che attribuisce all'Autorità le competenze in materia di controversie tra gli utenti e i gestori);

VISTA la legge della Regione Lazio 3 agosto 2001 n. 19, recante "*Istituzione del comitato regionale per le comunicazioni*" e successive modificazioni e integrazioni;

VISTO l'articolo 84 del decreto legislativo del 1° agosto 2003, n. 259, recante "*Codice delle comunicazioni elettroniche*";

VISTO l'Accordo Quadro del 4/12/2008 tra l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni (di seguito, per brevità, "AgCom"), la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome, che ha innovato la disciplina della delega di funzioni tra l'Autorità e i Comitati regionali per le comunicazioni, includendo tra le nuove funzioni delegabili anche quella relativa alla definizione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche;

VISTA la Convenzione del 16/12/2009 stipulata dall'AgCom e dal Corecom Lazio in applicazione del citato Accordo Quadro del 4/12/2008, con la quale la descritta nuova funzione di definizione delle controversie è stata delegata al Corecom Lazio a partire dal 1 gennaio 2010;

VISTO il Regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti, approvato con Delibera 173/07/CONS e successive modifiche e integrazioni (di seguito, per brevità, "il Regolamento");

VISTA la Delibera n. 73/11/CONS del 16 febbraio 2011 "Approvazione del regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti ed operatori e individuazione delle fattispecie di indennizzo automatico ai sensi dell'articolo 2, comma 12, lett. G) della legge 14 novembre 1995 n. 481" e l'Allegato A di detta Delibera recante Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori (di seguito, per brevità, "Regolamento Indennizzi");

VISTA l'istanza pervenuta in data 20 luglio 2011, rubricata al Protocollo n. LAZIO/D/462/2011, con cui il sig. ■■■■ Piermattei ha chiesto l'intervento del Corecom Lazio per la definizione della controversia insorta con la società Vodafone ■■■■ (di seguito, per brevità, "Vodafone");

VISTA la nota del 13 settembre 2011 con cui il Corecom Lazio ha comunicato alle parti, ai sensi dell'articolo 15 del Regolamento, l'avvio di un procedimento per la definizione della predetta controversia, fissando termini per lo scambio di memorie, repliche e documentazione e, ai sensi dell'articolo 18 del Regolamento, ha chiesto a Telecom Italia [REDACTED] (di seguito, per brevità, "Telecom") la produzione di documenti;

VISTA la nota del 7 ottobre 2011, con la quale l'istante ha presentato la memoria difensiva;

VISTA la nota del 12 ottobre 2011, con la quale Telecom ha presentato i documenti;

VISTA la nota del 13 ottobre con la quale Vodafone ha presentato la memoria difensiva ed i documenti;

VISTA la nota del 18 ottobre 2011, con la quale l'istante ha presentato la memoria di replica;

UDITE tutte le parti all'udienza del 6 dicembre 2011;

CONSIDERATO quanto segue:

### **1. Oggetto della controversia e svolgimento del procedimento.**

**a)** L'utente ha introdotto il presente contenzioso rappresentando quanto segue:

- in data 1 dicembre 2010, il sig. Piermattei, cliente Telecom, sottoscriveva una proposta di abbonamento Vodafone casa per l'attivazione di tre numeri telefonici;
- in data 10 dicembre 2010, dava disdetta del contratto telefonicamente al numero 190 ed inviava una lettera raccomandata di ripensamento;
- il 3 gennaio 2011, la linea dei tre numeri telefonici veniva interrotta senza preavviso;
- nonostante i reclami, Vodafone non forniva il codice di migrazione per il rientro in Telecom;
- con reclamo del 28 gennaio 2011, l'istante chiedeva l'immediato rientro in Telecom con la conservazione dei numeri telefonici, senza ottenere riscontro. Il codice, riferito ad un solo numero telefonico, venne fornito il 21 aprile 2011, a seguito dell'attivazione della procedura di conciliazione paritetica;
- la portabilità è stata effettuata per uno dei tre numeri telefonici, essendo andati persi gli altri due;
- Vodafone inviava una fattura per Euro 65,29 il 29 giugno 2011;
- esperito con esito negativo il tentativo di conciliazione presso la Commissione Paritetica, con l'istanza di definizione l'utente chiedeva un indennizzo di Euro 2.400,00 (Euro 800,00 per ciascun numero) per il mancato utilizzo di tre numeri telefonici per oltre quattro mesi relativi all'attività di B & B, oltre l'annullamento della fattura del 29 giugno 2011;
- con memoria del 7 ottobre 2011, l'istante precisava che la domanda di indennizzo di Euro 2.400,00 era stata determinata ex Delibera 73/11/CONS ed era comprensiva dell'indennizzo per la perdita dei due numeri. Chiedeva un indennizzo per la mancata risposta al reclamo del 28 gennaio 2011 di Euro 50,00 come da Carta servizi Vodafone, il rimborso delle spese di procedura di Euro 300,00 e l'annullamento di tutte le fatture;
- con memoria del 12 ottobre 2011, Telecom evidenziava la propria partecipazione al

procedimento a soli fini istruttori, con conseguente carenza di legittimazione passiva rispetto a qualsiasi eventuale pretesa nei suoi confronti e precisava: a) l'utenza era una linea ISDN identificata con il numero ██████████8300 e due numeri aggiuntivi; b) in sede di migrazione a OLO viene ceduto il solo numero principale, mentre i numeri aggiuntivi restano nella disponibilità di Telecom per assegnazione ad altri clienti; c) in sede di rientro, non è consentita la ricerca di vecchi numeri, ma viene assegnato automaticamente un range di numerazione nell'ambito dei quali il cliente decide quelli che gli debbano essere assegnati come aggiuntivi, come effettuato dall'istante; d) dalle schermate Pitagora risulta che Vodafone ha inserito l'ordine di attivazione ULL + NP il 16 dicembre; l'ordine è stato ricevuto il 17 dicembre ed espletato il 7 febbraio 2011. Risulta inoltre che con ordine dell'11 maggio 2011, ricevuto il 12 maggio, Telecom ha inserito una cessazione con rientro ULL + NP, espletata il 26 maggio 2011;

- con memoria del 13 ottobre 2011, Vodafone eccepiva in via preliminare la mancanza di idonea procura a Federconsumatori Lazio e la genericità della domanda di indennizzo. Nel merito, contestava la fondatezza delle deduzioni avverse, precisando che la proposta di abbonamento sottoscritta dall'utente prevedeva l'importazione di una sola utenza da Telecom e che la comunicazione di recesso, nella quale non si manifestava la volontà di rientro in Telecom, era pervenuta a Vodafone successivamente all'avvio della procedura di importazione. Dichiarava di aver quindi bloccato la procedura e che l'utenza era rimasta in uno stato di preattivazione, nel quale era impossibile la generazione del codice di migrazione. A seguito della dichiarata volontà di rientro in Telecom, i tecnici Vodafone avevano completato la procedura, con espletamento il 7 febbraio 2011, e avevano provveduto a forzare l'attivazione dell'utenza, avvenuta il 21 aprile 2011 con generazione del codice di migrazione. L'11 maggio 2011 Vodafone aveva aperto una stringa di dismissione con contestuale rientro in Telecom, che veniva espletato il 26 maggio 2011. Concludeva pertanto evidenziando il comportamento diligente del gestore che aveva dato immediato seguito alle richieste dell'utente e la contraddittoria condotta dell'utente, ribadendo la presenza di un insoluto di Euro 65,29;
- con memoria di replica del 18 ottobre 2011, l'istante contestava la fondatezza delle eccezioni preliminari e nel merito dichiarava di aver specificato al momento della sottoscrizione della proposta di richiedere la portabilità per tutti e tre i numeri e che non gli venne comunicato che il contratto avrebbe riguardato solo il numero principale, con conseguente perdita degli altri due. Evidenziava poi che la volontà di ripensamento era stata preavvisata anche telefonicamente e di non aver richiesto il rientro in Telecom pensando di aver annullato la proposta. Insisteva quindi nelle domande di indennizzo;
- all'udienza del 6 dicembre 2011, per spirito conciliativo, Vodafone offriva un indennizzo di Euro 500,00 non accettato dall'utente.

## **2. Motivi della decisione.**

### **2.1. Osservazioni in rito.**

Preliminarmente, si osserva che l'istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall'art. 14 del Regolamento ed è pertanto proponibile.

Le eccezioni preliminari sollevate dall'operatore vengono rigettate perché entrambe palesemente infondate.

Nell'istanza di definizione, infatti, sottoscritta personalmente dall'utente, la Federconsumatori Lazio è specificamente indicata quale rappresentante dell'utente, dovendosi pertanto l'associazione ritenere a tutti gli effetti legittimata ad assisterlo nel presente procedimento.

La domanda di indennizzo formulata nell'istanza di definizione poi, non è assolutamente generica, essendo ricondotta a precisi presunti inadempimenti dell'operatore.

Viene rigettata infine la domanda dell'utente di indennizzo per la mancata risposta al reclamo, essendo tale domanda stata svolta solo nella prima memoria difensiva e dovendosi pertanto considerare domanda nuova, come tale inammissibile.

## **2.2. Nel merito.**

### **2.2.A Sul distacco della linea**

L'istante lamenta il distacco della linea telefonica di tre numerazioni per oltre quattro mesi, conseguente alla mancata lavorazione del diritto di ripensamento.

Preliminarmente deve precisarsi che, come riferito dall'istante, l'utente disponeva di tre numerazioni telefoniche e ciò in quanto, come riferito da Telecom, era titolare di una linea ISDN che prevede una numerazione principale e due aggiuntive.

Ciò premesso, l'utente ha dedotto di aver comunicato telefonicamente e con raccomandata, in data 10 dicembre 2010, entro i dieci giorni previsti per l'esercizio della facoltà di ripensamento, la disdetta del contratto concluso con Vodafone il 1 dicembre 2010 ed ha dedotto che, dal 3 gennaio 2011, le tre linee telefoniche venivano staccate.

L'operatore ha affermato – e la circostanza trova conferma nelle schermate Pitagora - di aver proceduto a dare avvio alla procedura di attivazione il 16 dicembre 2010 e di avere avuto conoscenza del ripensamento dell'utente solo il 20 dicembre 2010. Risulta sempre dalla schermate Pitagora che la DAC era stata fissata per il 3 gennaio 2011.

In diritto, è necessario osservare che, ai sensi del Codice del Consumo gli utenti hanno diritto di “ripensare” sull'affare concluso, sciogliendosi dal vincolo contrattuale senza alcuna motivazione e spesa, nei termini e con le modalità stabilite dal Codice stesso (l'art. 64 Cod. Consumo prevede un termine di 10 giorni per l'esercizio del diritto di recesso). In questi casi, ove l'utente abbia rispettato i predetti termini e modalità, l'operatore deve rendere effettivo il recesso, provvedendo a ripristinare compiutamente la situazione *quo ante*.

Ai sensi dell'art. 17 punto 7 della delibera 274/07/CONS poi: “Qualora il *recipient* riceva nei termini previsti una comunicazione di recesso, da inviare nelle modalità previste all'art. 5 comma 3 del Regolamento in allegato A alla delibera n. 664/06/CONS, da parte del cliente, procede senza indugio all'interruzione della procedura di attivazione o migrazione”.

Nella fattispecie, dunque, avendo l'utente esercitato il ripensamento nei termini e con le modalità previste dal codice del Consumo, incombeva all'operatore l'obbligo di procedere senza indugio all'interruzione della procedura di attivazione e di ripristinare la situazione *quo ante*.

Vodafone non ha provato di aver inviato al Donating una notifica che interrompesse il processo di attivazione, ma si è limitata a dedurre di aver bloccato la procedura, che sarebbe rimasta quindi in uno stato in cui era impossibile generare il codice di migrazione e di essere intervenuta solo

successivamente alla ricezione della missiva del 1 febbraio 2011 in cui veniva manifestata la volontà dell'utente di ottenere il rientro in Telecom, provvedendo a "forzare" l'attivazione dell'utenza, avvenuta in data 21 aprile 2011, con conseguente produzione del codice di migrazione.

Considerato che, con l'esercitato ripensamento, l'utente ha manifestato la volontà di sciogliersi dal rapporto contrattuale con Vodafone, e considerato che, alla data della ricezione del ripensamento, non era ancora stata avviata la Fase 3 della procedura, essendo la DAC stata fissata per il 3 gennaio 2011, si ritiene che l'operatore non abbia posto in essere con la dovuta tempestività tutte le attività necessarie ad interrompere la procedura e a ripristinare così la situazione precedente, rendendosi così inadempiente agli obblighi a suo carico.

Se infatti Vodafone avesse immediatamente interrotto la procedura di attivazione il 20 dicembre 2010, il 3 gennaio 2011 non vi sarebbe stato il distacco della linea, nè la necessità di portare a termine la procedura di attivazione per poi effettuare il rientro in Telecom.

Si ritiene dunque che Vodafone si sia resa responsabile, senza valida motivazione, della mancata interruzione del processo di attivazione e del conseguente distacco della linea per le tre numerazioni, protrattosi dal 3 gennaio 2011 sino al rientro in Telecom (26 maggio 2011).

Ai sensi del combinato disposto degli articoli 2, e 6. della Delibera 73/11/CONS spetta pertanto all'utente un indennizzo di Euro 2.145,00.

L'operatore dovrà inoltre procedere all'annullamento di tutte le fatture emesse a carico dell'istante, non essendo dovuti gli importi richiesti, attesa la tempestività del ripensamento esercitato, nonché al ritiro dell'eventuale pratica di recupero crediti, a sua cura e spese.

### **2.2.B. Sulla perdita delle numerazioni**

L'istante lamenta la perdita di due delle tre numerazioni di cui disponeva, chiedendo il relativo indennizzo.

L'operatore declina la propria responsabilità evidenziando che nella proposta di abbonamento Vodafone si faceva riferimento all'attivazione di una sola numerazione.

La domanda dell'utente è fondata per la seguente ragione.

Come già precisato, l'istante era titolare di una linea ISDN, che mette a disposizione dell'utente una numerazione principale e due aggiuntive. In questi casi, secondo quanto precisato da Telecom, in sede di migrazione, viene ceduto solo il numero principale mentre i numeri aggiuntivi restano nella disponibilità di Telecom per assegnazione ad altri clienti.

Ciò significa che il passaggio da Telecom ad altro operatore della numerazione principale, richiesto nella proposta di abbonamento Vodafone sottoscritta dall'utente, avrebbe comportato comunque la perdita dei due numeri aggiuntivi. Circostanza peraltro non precisata all'utente al momento della sottoscrizione della proposta.

Attesa la responsabilità di Vodafone per la mancata ingiustificata interruzione della procedura di attivazione, si ritiene che l'operatore sia responsabile anche della perdita delle numerazioni aggiuntive dell'utente, conseguenza inevitabile dell'ultimazione della procedura, a nulla rilevando che nella proposta di abbonamento fosse stato fatto riferimento ad una sola numerazione.

La domanda di indennizzo può essere accolta limitatamente ad un anno, non avendo l'utente provato da quanto tempo utilizzasse le numerazioni perdute.

Si riconosce pertanto un indennizzo per la perdita di due numerazioni di complessivi Euro 200,00, ai sensi dell'art. 9 della Delibera 73/11/CONS.

### **3. Sulle spese del procedimento.**

La possibilità di riconoscere il rimborso delle spese necessarie per l'espletamento della procedura, liquidate secondo criteri di equità e proporzionalità, è previsto dall'articolo 19, comma 6, del Regolamento che sancisce inoltre che nel determinare rimborsi ed indennizzi si tenga conto *"del grado di partecipazione e del comportamento assunto dalle parti anche in pendenza del tentativo di conciliazione"*.

Nel caso di specie, tenuto conto del comportamento complessivamente tenuto dalle parti e delle difese svolte, si ritiene congruo liquidare l'importo di Euro 100,00 (cento/00) a titolo di rimborso spese della procedura di conciliazione e della procedura di definizione.

\*\*\* \*\* \*\*\*

Per tutto quanto sopra esposto,

### **IL CORECOM LAZIO**

CONSIDERATO per quanto precede che la domanda proposta dal sig. ■■■ Piermattei nei confronti dell'operatore Vodafone sia da accogliere;

RITENUTO inoltre, per quanto concerne le spese di procedura, che, alla luce dei criteri generalmente seguiti da quest'Autorità, sia equo liquidare all'istante un importo onnicomprensivo di Euro 100,00 (cento), quale rimborso forfetario delle spese sostenute per la trattazione della presente procedura;

RITENUTO infine che gli indennizzi e/o i rimborsi riconosciuti dall'Autorità all'esito della procedura devono soddisfare, ai sensi dell'art. 84 del Codice delle comunicazioni elettroniche, il requisito dell'equità e pertanto tenere indenne l'istante del decorso del tempo necessario alla definizione della procedura;

VISTA la proposta e la relazione del Responsabile del procedimento

### **DELIBERA**

L'accoglimento, nei termini esposti in motivazione, dell'istanza presentata dal sig. ■■■ Piermattei in data 20 luglio 2011.

La società Vodafone ■■■ è pertanto tenuta a riconoscere in favore dell'istante, tramite assegno

bancario o bonifico, le seguenti somme, calcolate come in motivazione:

- a) Euro 2.145,00 a titolo di indennizzo per l'interruzione del servizio sulle tre numerazioni, oltre interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di risoluzione della controversia;
- b) Euro 200,00 a titolo di indennizzo per la perdita di due numerazioni oltre interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di risoluzione della controversia; ;
- c) Euro 100,00 a titolo di rimborso delle spese di procedura

La società Vodafone [REDACTED] è inoltre tenuta ad annullare tutte le fatture emesse a carico dell'istante ed a ritirare l'eventuale pratica di recupero crediti, a sua cura e spese.

E' fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito, come previsto dall'articolo 11 comma 4 della delibera n. 179/03/CSP.

Ai sensi dell'art. 19, comma 3, della delibera n.173/07/CONS il provvedimento di definizione della controversia costituisce un ordine dell'Autorità ai sensi dell'articolo 98, comma 11, del decreto legislativo 1 agosto 2003 n.259.

La 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.

Ai sensi dell'articolo 135, comma 1, let. b), del Codice del processo amministrativo, approvato con d. l.vo 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 delibera è comunicata alle parti, trasmessa all'Autorità per gli adempimenti di rito ed è resa disponibile sul sito *web* del Corecom Lazio.

Roma, 14 febbraio 2013

Il Presidente

Francesco Soro

Fto

Il Dirigente Responsabile del Procedimento

Livio Sviben

Fto