

**DELIBERA n° 27 /2019**

Definizione della controversia

../TIM S.p.A.( già Telecom Italia S.p.A.)

GU14/234/2016

## ***Il Comitato Regionale per le Comunicazioni della Sicilia***

Nella seduta del 08 | 2019

- VISTA** la legge 14 novembre 1995, n. 481, recante “*Norme per la concorrenza e la regolazione dei servizi di pubblica utilità. Istituzione dell’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 legge regionale 26 marzo 2002 n. 2, successivamente modificata ed integrata, ed in particolare l'art. 101 che ha istituito il “*Comitato Regionale per le Comunicazioni della Regione Siciliana*” (Co.Re.Com.);
- VISTO** l'accordo quadro del 28 novembre 2017 tra l'*Autorità per le Garanzie nella Comunicazione, la Conferenza delle Regioni e delle Province Autonome* e la *Conferenza dei Presidenti delle Assemblee Legislative delle Regioni e delle Province Autonome*;
- VISTO** l'art. 5 lettera e) della Convenzione tra l'AGCOM e il Co.Re.Com. Sicilia per l'esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni, in vigore dal 01 gennaio 2018, con la quale, ai sensi dell'art. 22 comma 1 del “*Regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti*” allegato A della Delibera n. 173/07/CONS del 19 aprile 2007 (di seguito “*Regolamento*”), l'*Autorità ha delegato il Co.Re.Com. Sicilia alla definizione delle controversie* di cui all'art. 2 del “*Regolamento*”;
- VISTO** il “*Regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti*”, approvato con delibera n. 173/07/CONS del 19 aprile 2007, e successive modificazioni;
- VISTO** il “*Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori*”, adottato con delibera n. 73/11/CONS del 16 febbraio 2011;

**VISTA** l'istanza del Sig. I \_\_\_\_\_, acquisita al protocollo dell'Ufficio in data 01 agosto 2016 al n. prot. 38872;

**VISTI** gli atti del procedimento e la documentazione acquisita nel corso dell'istruttoria e verificata la regolarità;

**CONSIDERATA la posizione dell'istante:**

Il Sig. \_\_\_\_\_ di seguito istante o utente, intestatario dell'utenza privata \_\_\_\_\_ per i servizi voce ed ADSL, ha contestato nei confronti degli operatori Vodafone Italia S.p.A. e Tim S.p.A., la sospensione dei servizi, l'indebita fatturazione, il ritardo nella portabilità dell'utenza ed il mancato riscontro ai reclami. Nell'istanza introduttiva del procedimento, l'istante ha dichiarato di aver sottoscritto, nel mese di febbraio 2015 per l'utenza *de qua* e per i servizi fonia ed ADSL, un contratto con la società Vodafone Italia S.p.A., chiedendo nel contempo, la portabilità dell'utenza dal preesistente gestore Tim S.p.A. Nel proseguo, ha dichiarato di aver esercitato nella data del 09/02/2015, nei termini previsti dalla normativa di settore, il diritto di ripensamento con lettera raccomandata n.15005596881-8, manifestando nel contempo con la stessa, la volontà di mantenere l'utenza con il preesistente operatore TIM S.p.A. La società Vodafone Italia S.p.A., non curante della richiesta di ripensamento formulata dall'istante, dava seguito all'attivazione dell'utenza \_\_\_\_\_ sui propri sistemi. Inoltre l'utente ha esplicitato di aver riscontrato, nella data del 18/02/2015, la totale sospensione dei servizi fonia e ADSL sull'utenza *de qua*, che reclamava dapprima tramite call-center della Vodafone Italia S.p.A., poi nella data del 10/03/2015, con lettera raccomandata n.14996675233-0. L'istante ha lamentato altresì, il comportamento scorretto della società Vodafone Italia S.p.A., che in costanza della sospensione dei servizi, emetteva le fatture che il medesimo reclamava *in primis* tramite call-center dell'operatore poi, nella data del 09/12/2015 con missiva raccomandata n.13459395577-8. Nel proseguo, altresì ha dichiarato di aver sollecitato più volte, al preesistente operatore TIM S.p.A., il rientro dell'utenza *de qua*, ma dato il perdurare del disservizio, anche dietro suggerimento del personale addetto al call-center dello stesso operatore, ha stipulato con quest'ultimo operatore un nuovo contratto, per i servizi voce e ADSL, e con un nuovo numero telefonico. Nella data del 13/05/2015, la società TIM S.p.A., dava seguito al contratto ed attivava i due servizi sulla nuova utenza telefonica n. \_\_\_\_\_. Pertanto l'istante ha dichiarato che, da tale data, ha iniziato ad utilizzare dei servizi, fonia ed ADSL, sulla nuova utenza. Nel contempo però, la società TIM S.p.A., non curante della manifestata richiesta di cessazione e rinuncia formulata dall'istante per la vecchia utenza telefonica n. \_\_\_\_\_ nella data del 03/09/2015, dava seguito al rientro dell'utenza *de qua* sui propri sistemi, fatturando anche i servizi che non venivano utilizzati dall'utente e pertanto contestati.

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

- 1) indennizzo per la sospensione dei servizi voce e ADSL, dal 18/02/2015 fino al 02/09/2015, per un totale di 197 giorni;
- 2) indennizzo per la ritardata portabilità del numero 0919825744 dal 14/02/2015 al 02/09/2015, stante che il rientro si è concretizzato nella data del 03/09/2015, per un totale di 201 giorni;
- 3) indennizzo per la ritardata attivazione dei servizi, fonia e ADSL, dal 14/02/15 al 02/09/2015, stante che il rientro si è concretizzato nella data del 03/09/2015, per un totale di 201 giorni; ;
- 4) indennizzo per la mancata risposta al reclamo inviato con raccomandata n.14996675233-0 del 10/03/2015, al gestore Vodafone Italia S.p.A.;
- 5) indennizzo per mancata risposta ai reclami formulati alla Tim S.p.A.;

- 6) indennizzo per la mancata risposta al reclamo inviato con raccomandata n.13459395577-8 del 09/12/2015, al gestore Vodafone Italia S.p.A.;
- 7) annullamento integrale delle morosità pendenti per l'utenza
- 8) rimborso delle spese di procedura pari ad euro 100,00.

**CONSIDERATO** che l'istante ha presentato le proprie controdeduzioni alla memoria dell'operatore Vodafone Italia S.p.A., insistendo sulle proprie richieste.

**CONSIDERATA la posizione dell'operatore TIM S.p.A.:**

L'operatore TIM S.p.A.(già Telecom Italia S.p.A.) *di seguito TIM o società*, nella propria memoria difensiva *in primis* ha evidenziato che i disservizi arrecati all'utenza ..... a seguito di migrazione verso altro operatore, non possono essere addebitati alla società e che di ciò ne è stato informato l'istante con comunicazione scritta del 15/05/2015, depositata in atti. Nel proseguo la società ha evidenziato che dalle verifiche effettuate sui propri sistemi, di cui ne allega copia, è presente il passaggio verso altro operatore nel mese di febbraio 2015 con DRO del 06/02/2015 -DAC del 13/02/2015 e DES del 18/02/2015. Altresì, la società ha esplicitato che per la procedura di migrazione, di cui si discute, il quadro regolamentare previsto dall'Autorità con Delibera n.274/07/CONS e successive modifiche ed integrazioni, prevede che il processo di migrazione consta di tre fasi: I Fase (*richiesta dell'utente con indicazione del codice di migrazione*), II Fase (*comunicazione preventiva*), l'operatore recipient trasmette la richiesta di passaggio all'operatore donating, indicando il codice di migrazione rilasciato dall'utente, ed a seguito di verifica libera la linea telefonica, III Fase (*provisionig tecnico*), ricevuto il riscontro positivo dall'operatore donating, l'operatore recipient effettua il *provisionig* del servizio. Pertanto, la procedura di migrazione inizia con una richiesta da parte dell'operatore recipient ed in questo caso di Vodafone Italia S.p.A. alla quale l'operatore donating, ed in questo TIM, deve assolutamente acconsentire lasciando libera l'utenza telefonica. Altresì la società ha evidenziato che la Delibera Agcom n.13/00/CIR all'art.4, commi 2 e 7, prevede che, "*responsabile del rapporto contrattuale con il cliente....* è solo ed in modo esclusivo l'operatore che chiede il servizio di accesso disaggregato e nel caso *de quo*, della Vodafone Italia S.p.A. Inoltre, ha ribadito che la stessa Delibera Agcom n.13/00/CIR all'art. 30, comma 3 statuisce che "*.... l'operatore alternativo che richiede il servizio di accesso disaggregato, quale responsabile del rapporto con il cliente.....*". Per quanto rappresentato, è chiaro che, quando un utente si rivolge ad un operatore differente da TIM, stipula con questo un contratto che disciplina integralmente il rapporto, escludendo la partecipazione di TIM, e quest'ultima non può assolutamente intervenire nel rapporto tra il cliente e l'OLO interessato. In ragione di quanto rappresentato, la società quindi non si ritiene responsabile del disservizio patito dall'istante nella procedura di cui si discute. Nel proseguo ed in relazione alle doglianze dell'istante per il mancato rientro dell'utenza ....., la TIM ha evidenziato che tale doglianza è infondata in quanto il contratto depositato dall'istante, non contiene il codice di migrazione. Difatti, la mancanza trascrizione di tale codice, elemento indispensabile per la procedura di rientro, ha causato il mancato espletamento della procedura di migrazione ed ha ribadito di aver edotto l'istante, sempre con missiva del 15/05/2015. In ultimo ha confermato che in data 19/05/2015, e su esplicita richiesta sottoscritta dall'istante, è stata attivata una nuova utenza con n. .... e che, da verifiche effettuate sui *retro cartellini*, sono presenti solamente segnalazioni di guasto relativi a - "*lentezza di navigazione*" - chiuse nei termini previsti dal contratto.

**CONSIDERATA la posizione dell'operatore Vodafone Italia S.p.A.:**

L'Operatore Vodafone Italia S.p.A., di seguito *Vodafone o società*, nella propria memoria ha evidenziato in *primis* che, il diritto di ripensamento formulato dall'istante in data 09/02/2015 è stato ricevuto dalla società solo nella data del 16/02/2015, ovvero oltre il termine dei 14 giorni previsti dalla normativa di settore e mancante del numero dell'utenza interessata e della pertinente autorizzazione alla sua cessazione. Pertanto la missiva inviata dall'utente, non risulta avere i requisiti formali necessari previsti e prescritti dalla normativa di settore. Altresì, ha ribadito che la società nell'immediato ha fornito all'istante il codice di migrazione con l'invio della fattura n. AF03831391 del 19/03/2015, ma che alla società, non sono pervenute richieste di portabilità avente ad oggetto la risorsa telefonica

Inoltre la Vodafone ha ribadito, che al fine di favorire la migrazione senza costi dell'utenza *de qua*, ha praticato lo sconto del 100% del canone dovuto dall'istante, nella fattura n. AF06919175 del 20/05/2015 depositata in atti. Nel proseguo ha dichiarato che, in seguito l'utenza n.

è rientrata sui sistemi dell'operatore TIM. Entrando nel merito delle richieste di indennizzo formulate dall'utente, la società ne ha evidenziato nello specifico l'infondatezza in fatto ed in diritto per le motivazioni che seguono. In *primis* ha contestato la richiesta di indennizzo per la illegittima sospensione dei servizi voce e ADSL per il lungo periodo richiesto, dal 18/02/2015 al 02/09/2015, atteso che, l'utente ha dichiarato esplicitamente che, nella data del 13/05/2015 ha attivato un nuovo contratto con una nuova numerazione con l'operatore TIM, pertanto ha usufruito, da tale data, dei servizi voce ed ADSL sulla nuova numerazione. Poi, in riferimento alla richiesta di indennizzo formulata dall'istante per il ritardo nella portabilità del numero per ben 201 giorni, ha evidenziato che non risulta sui propri sistemi, alcuna richiesta di migrazione né risulta alcuna richiesta di portabilità, formulata dall'istante per l'utenza *de qua*, ed altresì, non risulta agli atti, alcuna documentazione cartacea comprovante la richiesta di migrazione/portabilità sui sistemi della TIM S.p.A., dell'utenza di cui si discute. Conseguentemente appaiono infondate le richieste formulate dall'utente per l'asserito e non provato ritardo nell'attivazione del servizio voce e ADSL, legato alla mancata portabilità, per ben 201 giorni. Pertanto, contesta integralmente le svariate richieste di indennizzo formulate dall'istante, in quanto trattasi di duplicazioni aventi ad oggetto un unico, asserito, disservizio. In ultimo ha affermato che l'utente è disattivo e che a suo carico, risultano fatture insolute per la complessiva somma di euro 205,20 (duecentocinque/20).

**CONSIDERATO** che la società TIM S.p.A., in relazione ai fatti oggetto di controversia, ha concluso con l'utente, in sede di udienza di discussione, un accordo transattivo, pertanto risulta estromessa dalla procedura.

**CONSIDERATO** che la società Vodafone Italia S.p.A., in udienza di discussione, ha formulato una proposta transattiva che è stata rifiutata dall'istante.

**CONSIDERATA la motivazione della decisione:**

In via preliminare si significa che, avendo l'istante in sede di udienza di discussione, raggiunto un accordo transattivo con l'operatore TIM e come sottoscritto nel verbale, lo stesso non ha più nulla a pretendere per qualsiasi titolo o causa in relazione all'oggetto della presente controversia per

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste parte istante possono trovare parziale accoglimento, nei confronti dell'operatore Vodafone Italia S.p.A., come di seguito precisato.

In *primis* si evidenzia che dalla documentazione probante agli atti, il contratto sottoscritto con l'operatore Vodafone rientra tra i contratti a distanza. Ebbene l'art.6 del Regolamento " *recante disposizioni a tutela dell'utenza in materia di fornitura di servizi di comunicazione elettronica mediante contratti a distanza*" approvato con Delibera Agcom n.664/06/CONS, prevede che " prima o al più tardi al momento dell'inizio dell'esecuzione del contratto di fornitura di beni o servizi di comunicazione elettronica conclusi a distanza, l'utente deve ricevere un apposito modulo di conferma del contratto, contenente le informazioni elencate al comma 1, dell' art. 53 del codice del consumo. Con il medesimo modulo l'operatore telefonico comunica all'utente le modalità per esercitare il diritto di recesso nel caso l'attivazione non sia corrispondente alle sue volontà. Come dichiarato in memoria dall'operatore TIM, confortato da documentazione probante depositata agli atti, " *dalle verifiche effettuate sui propri sistemi, è presente il passaggio verso altro operatore nel mese di febbraio 2015 con DRO del 06/02/2015 - DAC del 13/02/2015 e DES del 18/02/2015*", dichiarazione non oggetto di replica da parte della società Vodafone. Pertanto, considerato quanto sopra, a prescindere dalla formalizzazione della disdetta contrattuale, l'istante ha esercitato il diritto di ripensamento nei termini e nei modi previsti dal Codice del consumo (art. 52 e art. 54 comma 1, del d.lgs. n.21/2014) e dalle condizioni contrattuali. Conseguentemente l'eccezione formulata dalla società Vodafone, in merito alla missiva di ripensamento dell'istante, non trova accoglimento. Premesso quanto sopra, dalla documentazione acquisita agli atti, emerge una responsabilità della Vodafone in ordine al disservizio lamentato dall'istante, in quanto la stessa, nonostante il ripensamento rituale formalizzato da quest'ultimo, non ha provveduto ad interrompere tempestivamente la procedura di migrazione dell'utenza *de qua*, al fine di scongiurare la conseguente sospensione dei servizi. Altresì, si deve rilevare, il comportamento omissivo della società medesima, che comunque avrebbe dovuto interessare la società TIM, in qualità di **Donating**, ed avrebbe anche dovuto fornire adeguata informativa all'istante. Per la scarsa documentazione depositata in atti dalla Vodafone, non risulta che la stessa, si sia adoperata per dare adeguata informativa all'utente, alcuna documentazione cartacea risulta indirizzata all'istante. Pertanto, la sospensione del servizio telefonico \_\_\_\_\_, che ha interessato la predetta utenza, conseguente alla mancata lavorazione del ripensamento ritualmente esercitato dall'istante è da computarsi esclusivamente alla responsabilità della Vodafone, ed in quanto tale implica la corresponsione di un indennizzo proporzionato al disservizio subito dall'utente, computato secondo il disposto dell'art. 5 comma 1 del *Regolamento sugli indennizzi*, in misura pari ad euro 5,00 al giorno e per i due servizi, voce ed ADSL. Nel proseguo ed in relazione al lasso temporale da prendere in considerazione, si significa quanto segue. Nel corso dell'istruttoria è stato accertato che l'istante nella data del 18/02/2015 ha subito l'interruzione dei due servizi sull'utenza *de qua*, come tra l'altro trascritto dall'istante nel reclamo depositato in atti. In memoria tale circostanza non è stata smentita dalla Vodafone, né a propria difesa, la società ha depositato la documentazione probante al riguardo, quale il traffico telefonico dell'utenza \_\_\_\_\_ per il periodo interessato. Altresì è risultato che l'istante, sia nei propri scritti che nei fatti concludenti, ha manifestato il proprio disinteresse al mantenimento della vecchia utenza telefonica \_\_\_\_\_ atteso che lo stesso ha dichiarato di aver sottoscritto con la TIM, un nuovo contratto con l'attivazione di una **nuova utenza telefonica n.** \_\_\_\_\_ Ed ancora, è risultato altresì che, nella data del 19/05/2015 la nuova utenza \_\_\_\_\_ è stata attivata dalla TIM S.p.A., circostanza confermata dallo stesso operatore in memoria, e che da tale data, l'istante ha iniziato ad usufruire dei servizi voce e ADSL. Per quanto rappresentato, pertanto, il lasso temporale interessato al disservizio risulta essere

stato dal 18/02/2015 al 18/05/2015, atteso che nella data del 19/05/2015 l'istante ha iniziato ad usufruire dei due servizi, fonia ed ADSL, sulla nuova utenza n. \_\_\_\_\_ per un totale di 90 giorni. Pertanto, in accoglimento alla richiesta di cui al *punto 1)* la Vodafone è tenuta a corrispondere all'istante la somma di euro 450,00 (5,00 x 90 giorni) per l'interruzione del servizio voce e la somma di euro 450,00 (5,00 x 90 giorni) per l'interruzione del servizio ADSL. Inoltre, a fronte della mancata fruizione di entrambi i servizi sull'utenza \_\_\_\_\_, ed in assenza di prova contraria da parte della Vodafone, che non ha depositato in atti la dovuta documentazione probante (traffico telefonico) per il periodo interessato, è accolta la richiesta di cui al *punto 7)*. Invece, in relazione alle richieste dell'istante, e di cui ai *punti 2 e 3)* si rileva, che non vi è alcun disagio oggettivamente indennizzabile da parte della società Vodafone attese le motivazioni di disinteresse mostrate dall'istante per l'utenza \_\_\_\_\_. Il medesimo difatti, come già ribadito, ha sottoscritto volontariamente con l'operatore TIM S.p.A., un nuovo contratto per una nuova utenza telefonica, manifestando con fatti concludenti, il proprio concreto disinteresse al mantenimento della vecchia utenza \_\_\_\_\_. \_\_\_\_\_ significa che, altresì dalla documentazione probante \_\_\_\_\_ formulati dall'istante nei confronti della società Vodafone nel reclamo prima in primo nella data del 10/03/2015, inerente lo stato di sospensione dell'utenza \_\_\_\_\_ ed il secondo, invece inerente l'errata fatturazione, sempre per l'utenza *de qua*, formulato \_\_\_\_\_ nella data del 09/12/2015. Orbene per quest'ultimo, non può trovare accoglimento la richiesta dell'indennizzo di cui al *punto 6)*, atteso che l'istante non ha depositato in atti copia della relativa ricevuta di raccomandata effettuata e spedita, ma ne ha riportato negli scritti solo il numero. Mentre trova accoglimento la richiesta di indennizzo per il reclamo formulato nella data del 10/03/2015, trasmesso con raccomandata n. 14996675233-0, avendo l'istante depositato in atti, copia della pertinente ricevuta effettuata e spedita. Considerato che l'art.11, del *Regolamento sugli indennizzi* prevede l'attribuzione di euro 1,00 *pro die* per il ritardo nel rendere risposta al reclamo, fino ad un importo massimo di euro 300,00, ed atteso che, il predetto reclamo non ha avuto riscontro da parte della società e che il perdurare del tempo ha comportato il superamento dei 300 giorni quale limite massimo indennizzabile, sarà dovuto all'istante, l'indennizzo nella misura massima pari ad 300,00, in accoglimento alla richiesta di cui *punto 4)*. Infine, appare equo liquidare in favore della parte istante, ai sensi dell'art.19, comma 6, del *Regolamento*, l'importo di euro 100,00 (cento/00) così come richiesto dallo stesso, di cui al *punto 8)*.

Per i motivi riportati in premessa, che qui si confermano integralmente, acquisito il parere preventivo di regolarità amministrativa del presente atto espresso dal *Dirigente della Segreteria Co.Re.Com.*, arch. *Francesco Di Chiara*, il *Comitato* all'unanimità dei presenti

### DELIBERA

1. La società Tim S.p.A. , in virtù dell'accordo transattivo raggiunto con l'istante in sede di udienza di discussione, è estromessa dal presente procedimento.
2. Di accogliere parzialmente l'istanza del \_\_\_\_\_ nei confronti della società Vodafone Italia S.p.A. per le motivazioni di cui in premessa.
3. La società Vodafone Italia S.p.A. è tenuta a procedere alla regolarizzazione della posizione amministrativa contabile inerente l'utenza telefonica privata n. \_\_\_\_\_, mediante lo storno di tutti gli importi fatturati, allo stato pendenti, ed il ritiro delle eventuali attività monitorie e/o gestionali di recupero crediti.

4. La società Vodafone Italia S.p.A. è tenuta a corrispondere all'istante, a mezzo bonifico o assegno bancario, la somma di euro 100,00 (cento/00) a titolo di rimborso delle spese di procedura, nonché i seguenti importi maggiorati degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza:
- euro 450,00 (quattrocentocinquanta/00) a titolo di indennizzo per la sospensione del servizio voce sull'utenza privata
  - euro 450,00 (quattrocentocinquanta/00) a titolo di indennizzo per la sospensione del servizio ADSL sull'utenza privata
  - euro 300,00 (trecento/00) a titolo di indennizzo per la mancata risposta al reclamo scritto del 10/03/2015.
5. La società Vodafone Italia S.p.A. è tenuta, altresì, a comunicare a questo Corecom l'avvenuto adempimento alla presente delibera entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

Ai sensi dell'art.19 comma3, del "Regolamento", il presente provvedimento costituisce un ordine dell'Autorità ai sensi e per gli effetti dell'articolo 98, comma 11 del decreto legislativo 1 agosto 2003,n.259.

E' fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito, come previsto dall'art.19, comma 5, del "Regolamento".

Il presente provvedimento 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* del *Co.Re.Com. Sicilia* e dell'*AGCOM*.

Palermo, 01 AGO. 2019

IL PRESIDENTE  
*Prof.ssa Maria Annunziata Astone*

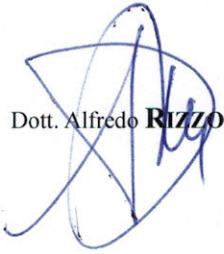


I COMMISSARI

Avv. Alessandro **AGUECI**



Dott. Alfredo **RIZZO**



Dott. Antonio **VECCE**



Per attestazione di conformità a quanto deliberato  
Il Dirigente della Segreteria *Co.Re.Com.*  
*arch. Francesco Di Chiara*

