



DELIBERA N. 60/2022

(GU14/383623/2021)

### Il Corecom Campania

NELLA riunione del Il Corecom Campania del 07/04/2022;

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 “*Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori*”, 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*” e ss.mm.ii.;

VISTA l’istanza di [REDACTED] del 25/01/2021 acquisita con protocollo n. 0039801 del 25/01/2021;

VISTI gli atti del procedimento;

Relatore del Comitato: Avv. [REDACTED]

CONSIDERATO quanto segue:

#### 1. La posizione dell’istante

POSIZIONE ISTANTE L’istante, titolare della numerazione mobile n. [REDACTED] ha lamentato dei disservizi nel formulario GU14 nei confronti del gestore VODAFONE ITALIA SPA (di seguito per brevità “VODAFONE”) così descritti: “La sottoscritta è stata da sempre cliente Telecom Italia per la linea fissa avente n. [REDACTED] e linea internet; Avendo uno studio legale ha utilizzato la linea telefonica e la linea ADSL anche



per l'attività forense; La linea telefonica è stata altresì sempre utilizzata dai genitori ultraottantenni (invalidi al 100%), che non hanno cellulari. - in data 24.01.2020 concludeva proposta di abbonamento telefonico con Vodafone Italia spa, la quale provvedeva a richiedere la portabilità alla TIM dell'utenza [REDACTED]; La conclusione del contratto avveniva attraverso call center. - la centralinista aveva prospettato un'offerta (garantendo la portabilità del numero, indispensabile per l'attività di studio e per l'utilizzo che ne facevano i genitori) che comprendeva telefonate verso i fissi e i mobili illimitate, internet (indispensabile) unlimited e una sim dati per internet fuori casa ad un costo mensile di €21,90. - in data 01/febbraio/2020, rilevato che la proposta della Vodafone non comprendeva la linea internet e non rappresentava quanto richiesto, inviava, alla stessa modulo per l'esercizio del diritto di ripensamento; - nei giorni seguenti, considerando che la linea telefonica utilizzata per l'esercizio della professione forense e dai genitori ultraottantenni era indispensabile, sollecitava ripetutamente la Telecom Italia ,a mezzo il 187, alla riattivazione della linea telefonica ed adsl ed continuava a chiamare il 190 per accelerare il subentro in Telecom; - solo in data 24.02.2020 riceveva dalla Vodafone la lettera di riscontro, con comunicazione del codice di migrazione; - avendo ricevuto il codice di migrazione ben oltre i 14 gg previsti per l'esercizio di ripensamento la Telecom Italia procedeva al distacco della linea telefonica ad oggi ancora non riattivata. Il grave ritardo ha creato una serie di problemi per la riattivazione della linea telefonica e ha causato enormi disagi". Sulla base di quanto assunto, chiedeva: 1) Indennizzo per cessazione del servizio ai sensi dell'art.5 del regolamento pari ad Euro 300; 2) Indennizzo per perdita di numerazione ai sensi dell'art.10 del regolamento pari ad Euro 1.500; 3) Indennizzo per mancata risposta al reclamo ai sensi dell'art.12 del regolamento e pari ad Euro 300; Con una quantificazione dei rimborsi o indennizzi richiesti pari ad Euro 2.100.00. L'istante, inoltre, presentava delle controdeduzioni alla memoria della Vodafone.

## 2. La posizione dell'operatore

POSIZIONE OPERATORE Il gestore VODAFONE, nella propria memoria difensiva, in merito al formulario GU14 in atti, rappresentava: - in via preliminare, che la richiesta di Euro 2.100,00 formulata dalla parte istante si palesava meramente risarcitoria e pertanto andava rigettata; - In via preliminare eccepiva l'inammissibilità e l'improcedibilità di eventuali richieste, anche economiche, formulate nel formulario GU14 non coincidenti con quelle avanzate nell'istanza di conciliazione; - in merito all'esercizio del diritto di ripensamento inviato a mezzo PEC in data 01.02.2020 dall'istante, a seguito della conclusione del contratto avvenuto in data 24.01.2020, il gestore rappresentava che aveva prontamente gestito le richieste dell'utente, riscontrando la pec in data 24.02.2020 e fornendo il codice di migrazione per consentirle il rientro presso il precedente gestore; - Il gestore rappresentava che con la missiva del 24.02.2020 "Veniva, quindi, chiarito all'utente che essa avrebbe dovuto richiedere al gestore precedente di reimportare la linea sui propri sistemi utilizzando il codice di migrazione fornito. Vodafone, però, non ha mai ricevuto alcuna richiesta in tal senso. In ogni caso essa ha mantenuto attiva la linea per consentire detto rientro sino al 22.6.2021 quando,



evidentemente, la linea è stata disattivata per insoluti”; - Inoltre, eccepiva che la domanda dell’utente deve, comunque, essere rigettata poiché lo stesso non ha evitato, come avrebbe potuto usando l’ordinaria diligenza, il verificarsi del lamentato danno; Infine, rappresentava che in merito al profilo amministrativo e contabile l’utente è attualmente disattivo e risulta essere tuttora presente un insoluto di Euro 326,41;

### 3. Motivazione della decisione

Alla luce di quanto emerso nel corso dell’istruttoria svolta dall’ Avv. [REDACTED] le richieste formulate dalla parte istante risultano meritevoli di accoglimento solo parziale, per le ragioni qui di seguito esposte. La controversia ha ad oggetto un lamentato comportamento errato del gestore VODAFONE nella gestione errata del diritto di ripensamento esercitato tempestivamente dall’istante, nella tardiva comunicazione del numero di migrazione e nella conseguente perdita di numerazione dell’utente. Appare opportuno evidenziare che l’utente aveva sottoscritto con la VODAFONE un contratto per una utenza consumer - e non business - pertanto nulla influisce sulla fattispecie, e sulle conseguenti determinazioni, l’utilizzo della linea telefonica anche per l’attività lavorativa dell’istante. L’istante aveva tempestivamente esercitato il proprio diritto di ripensamento, previsto nelle condizioni generali, comunicando attraverso rituale missiva al gestore la propria volontà dopo 8 giorni dalla conclusione del contratto. La conseguenza che deriva dal legittimo esercizio del diritto di ripensamento è, in linea teorica, il diritto dell’utente al rimborso delle somme da questi eventualmente pagate, ovvero lo storno di quelle addebitate, a titolo di corrispettivo per i servizi resi: in pratica, nella fattispecie che ci occupa, l’utente ha diritto a vedere stornate tutte le fatture emesse nei suoi confronti con l’azzeramento della posizione debitoria eccepita nella memoria. Il ripensamento dell’utente è avvenuto durante il processo di migrazione in VODAFONE. L’esercizio del diritto di ripensamento agli effetti del contratto sottoscritto con l’operatore inevitabilmente produceva effetti anche sulla procedura di migrazione in corso. Infatti, l’articolo 17, comma 7 della delibera Agcom n. 274/07/CONS prevede che: “qualora il recipient riceva nei termini previsti una comunicazione di recesso, da inviare nelle modalità previste dall’articolo 5, comma 3, del regolamento in allegato A della delibera Agcom n. 664/06/CONS, da parte del cliente, procede senza indugio all’interruzione della procedura di attivazione o migrazione” (Corecom Lazio Delibera n. 45/12). Dunque, il gestore, ricevuta la comunicazione dell’utente del 01.02.2020, non avrebbe dovuto processare la migrazione o quantomeno non avrebbe dovuto proseguirla, essendo in pendenza del termine per il ripensamento. L’Agcom con la Delibera n. 91/10/CIR ha statuito che sussiste la responsabilità dell’operatore per non aver interrotto la procedura di migrazione qualora lo stesso abbia ricevuto dall’utente la comunicazione di recesso dal contratto (rectius: diritto di ripensamento esercitato nel termine previsto di 10 giorni dalla conclusione del contratto). Conformi: Agcom Delibera n. 10/12/CIR Agcom Delibera n. 47/12/CIR Agcom Delibera n. 75/12/CIR Agcom Delibera n. 98/12/CIR Agcom Delibera n. 108/12/CIR Agcom Delibera n. 125/12/CIR. Conseguenza del comportamento del gestore è stata la perdita della numerazione che l’istante ha provato possedere dal 1989 con il deposito in atti di una fattura Telecom n. [REDACTED]. Pertanto, in merito alla



richiesta formulata sub 2), come previsto dall'art. 10 dell'allegato A alla delibera AGCOM 347/18/CONS, nel caso in cui l'utente perda la titolarità del proprio numero telefonico, precedentemente assegnato, per fatto imputabile all'operatore, ha diritto ad un indennizzo pari ad euro 100,00 per ogni anno di precedente utilizzo, fino ad un massimo di euro 1.500,00. Il gestore sarà tenuto a corrispondere all'utente, visto l'art. 10 dell'allegato A alla delibera AGCOM 347/18/CONS, un indennizzo pari ad Euro 1.500,00 con conseguente azzeramento della posizione debitoria. In merito alla richiesta formulata sub 1) di indennizzo per la cessazione del servizio ai sensi dell'art. 5 del regolamento, così come richiesto, è necessario rappresentare che l'utente non ha fornito, in merito, alcun reclamo proposto nei confronti del gestore Vodafone e pertanto non può essere accolta. Va ricordato che per giurisprudenza costante, sussiste la responsabilità dell'operatore qualora questi, a fronte di un disservizio lamentato dall'utente, non provi di aver gestito il disservizio nelle tempistiche previste dal contratto (art. 1218 c.c.). L'utente non avendo depositato un reclamo diretto al gestore per la sospensione del servizio non ha assolto all'onere probatorio su di lui ricadente (delibera 70/12/CIR). In merito alla richiesta sub 3) relativa alla mancata risposta ai reclami, l'utente ha chiesto la condanna di Vodafone ad un indennizzo di euro 300,00 per la mancata risposta ai reclami inoltrati tramite comunicazioni scritte. Occorre precisare che l'utente con la pec del 01.02.2020 comunicava all'operatore l'esercizio del diritto di ripensamento. Detta pec era tempestivamente riscontrata in data 21.02.2020 e, come riportato nelle controdeduzioni di parte istante, detto riscontro oltre a fornire il codice migrazione comunica l'annullamento della fattura di prossima emissione. Dall'esame delle ulteriori pec inviate al gestore, di cui parte istante ha depositato copia, appare evidente che è stato reclamato e reiterato lo stesso disservizio e pertanto non possono essere considerate come ulteriori reclami a cui l'operatore avrebbe dovuto fornire riscontro entro 45 giorni. In ogni caso, la richiesta risulta assorbita dal riconoscimento della domanda principale e per facta concludentia dell'operatore;

## **DELIBERA**

### **Articolo 1**

**1.** L'operatore Vodafone Italia S.p.A. è tenuto a corrispondere all'istante per i motivi in premessa l'indennizzo complessivo pari ad euro 1.500,00 (millecinquecento,00) nel termine di 60 gg. dalla data di notifica del presente atto mediante assegno circolare/bonifico all'istante e, altresì, è tenuto al conseguente azzeramento della posizione debitoria. Ogni altra richiesta di indennizzo è rigettata per i motivi in premessa.

**2.** Il presente provvedimento costituisce un ordine ai sensi e per gli effetti dell'articolo 98, comma 11, del d.lgs. 1° agosto 2003, n. 259.

**3.** È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito.



AUTORITÀ PER LE  
GARANZIE NELLE  
COMUNICAZIONI

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.

IL PRESIDENTE  
Dott. Domenico Falco

IL DIRIGENTE AD INTERIM  
Dott. Alfredo Aurilio