



CONSIGLIO REGIONALE DEL MOLISE

DELIBERAZIONE DEL COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI
CO.RE.COM.-Molise

Verbale n. 27

Adunanza del 5/12/2018

OGGETTO: Definizione F.SRL. GU14 prot. 3113 del 19/03/2018-Vodafone S.p.A

Oggetto della controversia: Mancata o parziale fornitura del servizio; Ritardo nella fornitura del servizio; Interruzione/sospensione del servizio; Prodotti/servizi non richiesti; Spese/ fatturazioni non giustificate; Traffico non riconosciuto; Mancata portabilità/migrazione; Costi per recesso; Contratto attivato parzialmente e portabilità non avvenuta con relativi costi. -Oggetto del contratto: Servizio di telefonia mobile e personale – utenza business. Utenza interessata n.09 SIM + N.2 SIM dati. Cod. cliente 7.2116804

DELIBERAZIONE N° 36

L'anno duemiladiciotto (2018) il giorno cinque (5) del mese di dicembre nella sede di Via Colitto, 7- Campobasso, si è riunito il CO.RE.COM., alla presenza dei Signori:

Nominativo	Carica	Presente	Assente
FABIO TALUCCI	Presidente	X	
NICOLA LAVANGA	Vice presidente	X	
ANGELA CATALANO	Componente	X	

Verbalizza il Direttore del Servizio Dr.ssa Angela Aufiero.

IL COMITATO CORECOM

VISTA la legge 31 luglio 1997, n.249, "Istituzione dell'Autorità per le garanzie nelle Comunicazioni e norme sui sistemi dell'OPERATORE telecomunicazioni e radiotelevisivo" in particolare l'articolo 1, comma 6, lettera a), n.14.

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";

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

VISTA la legge della Regione Molise 26 agosto 2002 n. 18, recante "*Istituzione, Organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni*" e successive modificazioni e integrazioni;

VISTO l'Accordo Quadro approvato in data 28 novembre 2017 tra Agcom, la Conferenza delle regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle regioni e delle Province autonome, concernente l'esercizio delle funzioni delegate ai Comitati Regionali (Accordo);

VISTA la nuova Convenzione sottoscritta tra l'Agcom, il Corecom Molise e la Regione Molise decorrente dal 1° gennaio 2018 in applicazione del citato Accordo;

VISTA la Deliberazione AGCOM n. 179/03/CSP "*Direttiva generale in materia di qualità e carte di servizi di OPERATORE comunicazioni*";

VISTA la Delibera n. 276/13/CONS riguardante "*Approvazione delle linee guida relative all'attribuzione delle deleghe ai Co.RE.Com. in materia di risoluzione delle controversie tr utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche*";

VISTA la delibera n. 173/07/CONS recante "*Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazione elettroniche*";

VISTA la delibera n.73/11/CONS recante "*Approvazione del regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti ed operatori ed individuazione delle fattispecie di indennizzo automatico ai sensi dell'articolo 2, comma 12, lett. G) della legge 14 novembre 1995 n.481*";

VISTO l'allegato A alla delibera n. 73/11/CONS;

VISTA l'istanza presentata in data 19/03/2018 prot. n.3113 presentata dal ricorrente mediante formulario GU14, con cui ha chiesto l'intervento del Comitato Regionale per le Comunicazioni del Molise per la definizione della controversia in essere con la compagnia telefonica Vodafone s.p.a. S.p.a. ai sensi dell'articolo 14 e ss. del Regolamento;

VISTI gli atti relativi all'espletato tentativo obbligatorio di conciliazione;

VISTA la nota prot. n.3314 del 22.03.2018 con cui il Co.Re.Com. Molise ha comunicato alle parti, ai sensi dell'art. 15 del Regolamento, l'avvio del procedimento istruttorio finalizzato alla definizione della predetta controversia, fissando i termini per lo scambio di memorie, repliche e documentazione;

VISTO il verbale di udienza di definizione n. 82 del 10-10-2018.

VISTI gli atti del procedimento in epigrafe e la relazione istruttoria del responsabile del procedimento prot. n 11608 del 29.11.2018 che si allega alla presente deliberazione e costituisce parte integrale del presente provvedimento;

Tutto ciò premesso,

Il Comitato, nel condividere e fare propria la relazione istruttoria prot. n.11608 del 29-11-2018.

all'unanimità,

DELIBERA

di accogliere parzialmente l'istanza di **Definizione F.SRL. GU14 prot. 3113/18 del 19/03/2018 Vodafone S.p.A - Oggetto della controversia: Mancata o parziale fornitura del servizio; Ritardo nella fornitura del servizio; Interruzione/sospensione del servizio – Prodotto/servizi non richiesti; Spese/fatturazioni non giustificate; Traffico non riconosciuto; Mancata portabilità/migrazione; Costi per recesso. Contratto attivato parzialmente e portabilità non avvenuta con relativi costi. Oggetto del contratto: Servizio di telefonia mobile – utenza business. Utenza interessata n.09 SIM + n.2 SIM dati. Cod. cliente 7.2116804** nei confronti di **Vodafone s.p.a.**, la quale è tenuta a riconoscere in favore dell'istante:

- 1) Storno degli importi eventualmente addebitati/fatturati e non pattuiti in contratto con la seguente articolazione:
 - dal 16/06/2017 al 08/09/2017 alle condizioni dell'offerta n. 2017VOGWX8RJ (euro 259,80/4settimane);
 - dal 09/09/2017 al 19/03/2018 (data del ricorso GU14) alle condizioni dell'offerta n.2017VOGWX8RJ (euro 239,60/4 settimane). Resta a carico dell'utente-istante il pagamento delle fatture parzialmente o totalmente insolute, negli importi restanti non oggetto di storno.
- 2) Indennizzo di **euro 810,00** (ottocentodieci/00) ai sensi dell'articolo 5, comma 2 dell'allegato A alla Delibera 73/11/CONS.
- 3) Di inviare l'atto alla pubblicazione così come previsto dalla norma.

Le somme così determinate a titolo di indennizzo dovranno essere maggiorate della misura corrispondente all'importo degli interessi legali calcolati a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di definizione della controversia.

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.

L'operatore è tenuto a comunicare a questo Corecom l'avvenuto adempimento della presente deliberazione entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

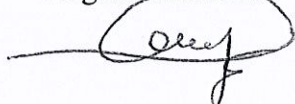
In forza all'art.19, comma 3 del Regolamento, il presente provvedimento costituisce un ordine dell'Autorità ai sensi dell'art.98, comma 11 del D.Lgs 1° agosto 2003, n.259.

Ai sensi dell'art. 135, comma 1, lett.B) del Codice del processo amministrativo, approvato con D.Lgs. 2 luglio 2010, n.104, il presente provvedimento può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio, in sede di giurisdizione esclusiva.

Ai sensi dell'art.119 del medesimo Codice, il termine per ricorrere avverso il presente provvedimento è di 60 giorni dalla notifica.

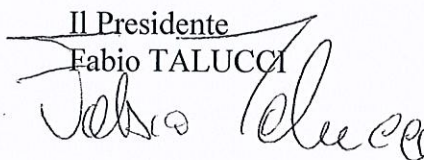
La presente delibera è formata da n. 4 facciate ed è pubblicata sul sito web del Corecom Molise in forma integrale.

Il Verbalizzante
Angela AUFIERO



Il Presidente

Fabio TALUCCI





Consiglio Regionale del Molise

Al Co.Re.Com. Molise
Sede

DOCUMENTO ISTRUTTORIO:

Oggetto: Definizione F.SRL. GU14 prot. 3113 del 19/03/2018

Vodafone S.p.A

Oggetto della controversia:

Mancata o parziale fornitura del servizio; Ritardo nella fornitura del servizio;
Interruzione/sospensione del servizio; Prodotti/servizi non richiesti; Spese/ fatturazioni non
giustificate; Traffico non riconosciuto; Mancata portabilità/migrazione; Costi per recesso;
Contratto attivato parzialmente e portabilità non avvenuta con relativi costi.

Oggetto del contratto:

Servizio di telefonia mobile e personale – utenza business.

Utenza interessata n.09 SIM + N.2 SIM dati. Cod. cliente 7.2116804

Il Responsabile dell'istruttoria dott. Luigi Ciambriello

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 legge regionale 26 agosto 2002, n. 18 recante "*Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (Co.Re.Com.)*".

VISTO l'Accordo quadro tra l'Autorità per le Garanzie nelle comunicazioni, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome, sottoscritto in data 4 dicembre 2008;

VISTA la Convenzione per l'esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni, il Consiglio regionale del Molise e il Comitato regionale per le comunicazioni del Molise in data 14.12.2011 e in particolare l'art. 4, c. 1, lett. e);

VISTA la delibera n.° 173/07/CONS, del 19 aprile 2007, recante "*Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti*."

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*";

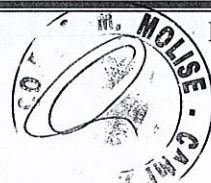
VISTO l'Accordo Quadro del 28 novembre 2017 tra l'Autorità, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome;

VISTA la nuova convenzione sottoscritta tra l'AGCOM ed il CORECOM Molise decorrente dall'1 gennaio 2018;

PRESO ATTO che il ricorrente ha presentato ricorso mediante formulario UG in data 03/10/2017 pervenuta al prot. n.13441 del 12/12/2018, non raggiungendo nessun accordo, seppur parziale, con la controparte, come si evince da verbale di udienza di conciliazione n.44/18 del 22/01/2018.

VISTI gli atti del procedimento, il modello Definizione F.SRL. GU14 prot. 3113 del 19/03/2018

Definizione F.SRL. GU14 prot. 3113/18 del 19/03/2018 Vodafone S.p.A .



Pag. 1

Vodafone S.p.A, la documentazione acquisita nel corso dell'istruttoria, depositata agli atti.

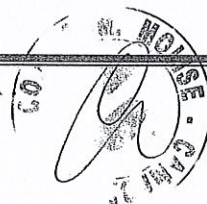
CONSIDERATO che in data 10 ottobre 2018 ha avuto luogo l'udienza di definizione come da verbale n. 82 in cui risultano presenti entrambe le parti. In tale sede il rappresentante della società Vodafone ha dichiarato, come riportato a verbale: *"il credito oggi maturato è pari ad euro 7.234,35, contenente fattura del 28/04/2018. Vodafone ha proposto in via conciliativa la riduzione dell'insoluto complessivo ad euro 3.500,00"*. Come risulta altresì da verbale *"l'utente, come rappresentato, non accetta perché alla luce di quanto sopra esposto, la somma dovuta da contratto ammonta ad euro 2.635,60 (euro 239,60 x 11 mensilità)"*. Pertanto non è stato comunque possibile addivenire ad una soluzione conciliativa della controversia.

RILEVATO, sulla scorta della documentazione in atti, quanto segue:

Posizione del ricorrente.

Il **ricorrente**, titolare di utenza di telefonia mobile, business dichiara, nella nota Allegato A al formulario GU14 che:

- In data 16/06/2017 richiedeva alla società Vodafone la migrazione di n. 09 numerazioni del precedente operatore Wind Mobile, aderendo all'offerta n.2017JER93GXL sottoscritta tramite Agente J&B srl, che prevedeva il pagamento di euro 259,80 per quattro settimane per tutte le sim.
- L'istante afferma di aver sollecitato più volte, sia all'agente, sia al servizio clienti "prima classe" al n. 42323 del malfunzionamento che provocava difficoltà di collegamento con i propri dipendenti (in particolare con le sedi all'estero).
- Il ricorrente dichiara di aver ricevuto fatture Vodafone riportanti importi non corrispondenti a quelli pattuiti, inoltre precisa di aver ricevuto un sollecito di limitazione del servizio al quale ha risposto con pec del 09.09.2017 comunicando il pagamento (parziale) dei soli importi pattuiti in contratto.
- Viene segnalato, dal ricorrente, che il medesimo Agente proponeva una ulteriore offerta n.2017VOGWX8RJ, (più vantaggiosa) con pagamento di una minore somma di euro 239,60 per quattro settimane per tutte le sim, l'utente accettava detto contratto che prevedeva la richiesta di portabilità in Vodafone delle numerazioni Wind, oltre all'inserimento di ulteriori n.2 sim/numeri Wind privati e n.1/numero Vodafone privato; in conclusione l'utente asserisce di non conoscere quale contratto/offerta sottoscritta è stata attivata.
- Veniva prospettata una opzione 2000+2000 minuti/mese da inserire nell'offerta già sottoscritta.
- L'istante dichiara che nel mese di luglio 2017 riceveva una comunicazione da parte di Vodafone attestante l'esito negativo della migrazione di alcune numerazioni da Wind che comportava la disattivazione delle stesse numerazioni Wind e di aver informato di ciò l'Agente Vodafone il quale forniva al cliente alcune nuove sim provvisorie.
- Il ricorrente afferma che solo con email del 28.12.2018 Vodafone richiedeva i documenti mancanti al fine di eseguire la portabilità, comunicando solo in tale data la mancata attivazione degli sconti.
- Nel periodo di disservizio pervenivano diverse fatture Vodafone che l'istante riteneva di importi diversi da quelli riportati nel contratto.
- L'istante lamenta il fatto che alcune utenze originali Wind erano migrate, mentre le utenze provvisorie fornite da Vodafone in sostituzione di numerazioni Wind non erano mai state attivate, come anche il numero privato e precisa che i numeri originari Wind che dovevano passare a Vodafone, erano contemporaneamente attivi e fatturati dall'operatore Wind.



- Il ricorrente conclude elencando le fatture ricevute e parzialmente pagate o non pagate e dichiara di aver ricevuto dalla società Parr Credit srl n.2 solleciti di pagamento dell'agosto 2017 per la somma complessiva di euro 570,26.
Il ricorrente chiede a mezzo All.4 del formulario GU14:
- 1. *Risoluzione del contratto in essere;*
- 2. *Annullamento degli addebiti con contestuale ritiro pratica della società di recupero crediti incaricata;*
- 3. *Ripristino/riassegnazione dei numeri di telefono originari;*
- 4. *Applicazione degli indennizzi previsti dalla Delibera n.73/11/CONS.*
- 5. *Estratto conto dei pagamenti e dell'ammontare della richiesta creditoria (residuo) avanzata dalla società convenuta all'istante.*

Posizione dell'operatore.

Vodafone s.p.a., tramite proprio rappresentante, nelle memorie inviate con pec del 17/04/2018 pervenuta al prot. n.4130:

- solleva in via preliminare *“l'eccezione di inammissibilità e improcedibilità di eventuali richieste formulate nel GU 14 che non siano coincidenti con quelle avanzate nell'istanza di conciliazione e ritiene che eventuali domande eccedenti la richiesta trattata dinanzi al Co.Re.Com., dovranno essere considerate necessariamente improcedibili poiché per le stesse non risulta assolto l'obbligo del preventivo esperimento del tentativo di conciliazione.”*.
- Afferma che la fatturazione emessa da Vodafone *“appare in linea con i profili tariffari sottoscritti, sconti inclusi.”*
- L'operatore rileva che in merito agli addebiti per il traffico all'estero, che *“al fine di agevolare l'utente è stata disattivata la “international call” non rispondente alle esigenze dell'utente medesimo, ed è stato attivato il profilo “zero mondo 20” come da accordi.”*.
- Pone in rilievo il fatto che nessun reclamo formale scritto risulta essere pervenuto, reclamo che, in caso di disservizio sarebbe dovuto essere stato prodotto dall'utente così come previsto dalle condizioni generali di contratto e da giurisprudenza di merito richiamate dall'operatore telefonico a tutela del proprio diritto di difesa; viene inoltre affermato che *“gli indennizzi, laddove accertata la responsabilità del gestore, vanno riconosciuti a partire dalla prima segnalazione provata agli atti dalla parte istante. L'operatore sottolinea l'importanza di produrre reclamo ai fini di mettere l'operatore nella condizione di porre rimedio ad eventuali disservizi, ma nel caso di specie la mancanza di reclamo, dopo il ricevimento delle prime fatture, esonera da responsabilità l'operatore il quale ha continuato ad emettere le fatture”*. Viene richiamata la normativa e la giurisprudenza sui dati tutelati da privacy in base alle quali gli operatori possono conservare il traffico relativo all'ultimo semestre per cui viene leso il proprio diritto alla difesa in caso di mancato reclamo, non potendo l'operatore accedere ai dati precedenti l'ultimo semestre.

Entrando nel merito del mancato espletamento della portabilità Vodafone precisa quanto segue:

- Dopo aver descritto le fasi di migrazione afferma di *aver correttamente avviato la procedura di portabilità che si è conclusa per tutte le utenze ad eccezione di n.4 utenze*



per le quali dichiara di aver ricevuto dei dinieghi da parte del gestore Donating con causale "incongruenza dati" che hanno impedito il completamento della migrazione.

- *Di aver informato l'utente degli scarti ricevuti da Wind e della necessità di avviare nuovamente la procedura di portabilità.*
- *Vodafone, "non potendo espletare la migrazione a causa del mancato rilascio di risorsa telefonica da parte del donating, ha fornito all'istante delle utenze telefoniche regolarmente attive."*
- *Non può, secondo Vodafone, considerarsi "sussistente una doppia fatturazione in quanto sia Wind che Vodafone hanno fatturato le numerazioni effettivamente attive sui sistemi".*
- *Viene evidenziata la illegittimità ed arbitrarietà della decisione assunta dal ricorrente di interrompere del tutto il pagamento delle fatture, essendo del tutto evidente che l'avvenuta contestazione di alcune voci non poteva comunque giustificare l'integrale omesso pagamento dei documenti contabili emessi dal gestore, nei quali erano comprese voci non contestate ed in cui era registrato ingente traffico telefonico per cui l'utente è comunque tenuto al pagamento degli importi che non sono oggetto di contestazione.*
- *Vodafone conclude affermando la correttezza delle proprie azioni nel pieno rispetto delle condizioni contrattuali.*

Repliche ricorrente.

Il **ricorrente** con nota pec del 24/04/2018 pervenuta in pari data al prot. n. 4339, produce le seguenti repliche:

- *In ordine alla inammissibilità/improcedibilità della richiesta di indennizzo, effettuato il confronto tra i modelli UG e GU14 conferma la richiesta e ne chiede l'accoglimento.*
- *In merito alla correttezza della fatturazione l'istante contesta la ricostruzione dei fatti riportata da Vodafone la quale, si ritiene, "si sia limitata ad affermare genericamente la correttezza del proprio operato non rilevando anomalie e con la produzione di fatturazione che appare in linea con i profili tariffati sottoscritti, sconti inclusi".*
- *Per quanto riguarda la questione relativa alla contestazione della fatturazione, entro 45 giorni come da CGC e del principio di sua accettazione in caso di mancata contestazione, il ricorrente ritiene sia da considerarsi quale clausola vessatoria. Egli è del parere che l'operatore si trova nell'impossibilità di produrre i dettagli del traffico telefonico, per i motivi di privacy sopra evidenziati, per cui "Vodafone aveva l'onere di attivarsi, in assenza di reclami scritti, per il recupero del credito, ben sapendo di non poter conservare i dati relativi al traffico telefonico"; egli afferma che il "il diritto di credito non è liquido, in quanto il suo ammontare non risulta essere espresso in una misura determinata dalla parte opposta" per cui "risulta invece ora evidente la lesione del diritto della difesa del ricorrente a seguito della dichiarata impossibilità di verificare se la dichiarazione unilaterale di controparte, inerente all'ammontare complessivo di credito vantato dall'operatore, sia conforme a verità, né possono considerarsi accettate le fatture di parte del ricorrente contestate più volte sia all'incaricato J&B srl sia al servizio clienti al n.423223."*
- *In tema di reclamo l'istante afferma "... con pec del 09.09.2017 (v.all6 al GU14) comunicava il pagamento (parziale) dei soli importi pattuiti in contratto. Tale*

comunicazione, pertanto, deve essere considerata, come tutte le altre, un reclamo presentato...”.

- In riferimento alla migrazione il ricorrente contesta l'affermazione di Vodafone di aver regolarmente concluso la migrazione affermando il medesimo operatore nel contempo di non averla potuta effettuare per n.4 sim su 9 numerazioni... per dinieghi da parte del Donating, con causale incongruenza dati. Egli lamenta “ di tali problematiche, in ogni caso, non veniva informata (la ricorrente) che si vedeva solo offrire dal medesimo agente incaricato dalla convenuta la sottoscrizione di un nuovo contratto” considerando non rispondente al vero il fatto dichiarato da Vodafone di aver informato l'utente degli scarti ricevuti da Wind e della necessità di avviare nuovamente la procedura di portabilità. Ciò perché, a detta del ricorrente, “... tale nuova procedura veniva avanzata solo dall'Agente incaricato molto probabilmente in mancanza di alcuna verifica relativa alle problematiche insorte. Del resto solo con mail 28.12.2017 Vodafone richiedeva i documenti mancanti al fine di eseguire la portabilità...”.
- Riguardo alla doppia fatturazione l'istante afferma che n.6 numerazioni originarie Wind sono migrate – ma senza sconto in fattura – mentre altre n. 4 utenze provvisorie fornite da Vodafone non risultano invece migrate e sono tutt'oggi ancora attivi e fatturati.” Egli precisa che “i numeri originari Wind, che dovevano passare a Vodafone, sono contemporaneamente attivi e fatturati dall'operatore Wind.
- Rispetto all'insoluto di cui Vodafone chiede il pagamento il ricorrente ritiene di trovarsi “di fronte ad un vero e proprio inadempimento contrattuale posto in essere dalla Società convenuta (Vodafone) in riferimento alla ulteriore offerta n.2017VOGW8RJ, sottoscritta con l'Agente incaricato, perché più vantaggiosa (che prevedeva il pagamento della minore somma di euro 239,60 ogni 4 settimane per tutte le sim)”. L'istante elenca le fatture pervenute che non sono state pagate o pagate parzialmente.
- Viene infine, dal ricorrente reiterata la richiesta di indennizzo già in precedenza dal medesimo esplicitata.

Passando all'esame della questione,

PRELIMINARMENTE, dovendo valutare il comportamento delle parti, si rileva che sia il ricorrente che la società Vodafone hanno aderito al tentativo di conciliazione.

Eccezione di inammissibilità/improcedibilità.

Vodafone ha sollevato in via preliminare l'eccezione di inammissibilità e improcedibilità di eventuali richieste formulate nel GU 14 che non siano coincidenti con quelle avanzate nell'istanza di conciliazione ritenendo che eventuali domande eccedenti la richiesta trattata dinanzi al Co.Re.Com., dovranno essere considerate necessariamente improcedibili poiché per le stesse non risulta assolto l'obbligo del preventivo esperimento del tentativo di conciliazione. A tal riguardo si prende atto che la voce “applicazione degli indennizzi previsti dalla Delibera n.73/11/Cons.” non è stata dal ricorrente, espressa nel petitum di conciliazione, ma solo in fase di definizione. In proposito si richiama l'articolo 14 III.1.2 della Delibera 276/13/CONS che sancisce l'automaticità dell'indennizzo.

Pertanto, in riferimento a detta eccezione di inammissibilità/improcedibilità si ritiene che essa non possa essere accolta.

IN TEMA DI RITO deve dichiararsi la parziale ammissibilità della domanda del ricorrente;

NEL MERITO, la domanda dell'utente è da ritenersi parzialmente fondata.

1. *Risoluzione del contratto in essere;*

La richiesta formulata non è ricompresa nelle competenze, contemplate dall'art.19 dell'Allegato A della Delibera 173/07/CONS - Regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti-; infatti il citato articolo 19 al comma 4 dispone che *"l'Autorità ... può condannare l'operatore ad effettuare rimborsi di somme risultate non dovute o al pagamento di indennizzi nei casi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, nonché nei casi individuati dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità"* e al successivo comma 5 recita: *"resta salva la possibilità per le parti di far valere in sede giurisdizionale il maggior danno"*; pertanto la predetta richiesta del ricorrente presentando un profilo di condanna dell'operatore ad un "facere" inerente ad un negozio giuridico intercorrente tra le parti, si ritiene non possa essere accolta esulando dalle competenze dell'Autorità adita.

2. *Annullamento degli addebiti con contestuale ritiro pratica della società di recupero crediti incaricata;*

Dagli atti risulta che in data 16/06/2017 richiedeva alla società Vodafone la migrazione di n. 09 numerazioni del precedente operatore Wind mobile, aderendo all'offerta n.2017JER93GXL sottoscritta tramite Agente J&B srl, che prevedeva il pagamento di euro 259,80 per 4 settimane per tutte le sim e successivamente che il medesimo Agente proponeva una ulteriore offerta n. 2017VOGWX8RJ, "più vantaggiosa" che prevedeva il pagamento di una minore somma di euro 239,60 per 4 settimane per tutte le sim, contratto accettato dall'utente. E' pacifica l'esistenza e vigenza di detto secondo atto negoziale non essendo stato contestato dalle parti.

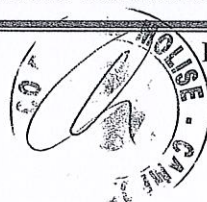
Su questo tema la controversia verte sulla effettiva e corretta applicazione dell'atto negoziale per cui si ritiene che la presente richiesta possa essere parzialmente accolta relativamente al solo definito dal ricorrente "annullamento", quindi interpretato in storno degli importi eventualmente addebitati/fatturati e non pattuiti in contratto restando a carico dell'utente-istante il pagamento delle fatture come da offerte Vodafone n. 2017VOGWX8RJ del 16/06/2017 e n.2017VOGWX8RJ del 09/09/2017. L'arco temporale soggetto a storno è come di seguito articolato:

- dal 16/06/2017 al 08/09/2017 alle condizioni dell'offerta n. 2017VOGWX8RJ;
- dal 09/09/2017 al 19/03/2018 (data del ricorso GU14) alle condizioni dell'offerta n.2017VOGWX8RJ.

Il "ritiro pratica recupero crediti" dall'istante richiesto, si verificherà quale evento naturale e successivo essendo strettamente connesso alla composizione della controversia nei termini sopra definiti.

3. *Ripristino/riassegnazione dei numeri di telefono originari;*

La richiesta formulata non è ricompresa nelle competenze, contemplate dall'art.19 dell'Allegato A della Delibera 173/07/CONS - Regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed



utenti-; infatti il citato articolo 19 al comma 4 dispone che *“l’Autorità ... può condannare l’operatore ad effettuare rimborsi di somme risultate non dovute o al pagamento di indennizzi nei casi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, nonché nei casi individuati dalle disposizioni normative o da delibere dell’Autorità”* e al successivo comma 5 recita: *“resta salva la possibilità per le parti di far valere in sede giurisdizionale il maggior danno”*; pertanto la predetta richiesta del ricorrente presentando un profilo di condanna dell’operatore ad un “facere”, non può essere accolta esulando dalle competenze dell’Autorità adita.

4. *Applicazione degli indennizzi previsti dalla Delibera n.73/11/Cons.;*

Per l’esame della presente richiesta appare necessario richiamare la delibera Agcom n.274/07/CONS che prevede una procedura bilaterale volta ad assicurare una concreta attuazione della facoltà riconosciuta all’utente di trasferire la propria utenza ad altro operatore, evitando incertezze sui tempi di attivazione del servizio e disservizi. In particolare, l’articolo 17, comma 2, stabilisce che in caso di trasferimento delle risorse di rete di accesso tra due operatori, i tempi di interruzione del servizio all’utente finale sono ridotti al minimo (anche attraverso apposite procedure di sincronizzazione). Appare equo stabilire in 30 giorni il termine per l’adempimento della richiesta di migrazione come disposto dal *Decreto Bersani del 2007, convertito in legge n.40/2007*. Qualora alla scadenza del predetto termine l’operatore non abbia ancora adempiuto alla richiesta dell’utente, quest’ultimo ha diritto al riconoscimento di un indennizzo per ogni giorno di ritardo.

Sussiste la responsabilità dell’operatore qualora risulti provato che lo stesso, una volta ricevuta la richiesta di migrazione, non abbia provveduto ad attivare la procedura, ne abbia provveduto ad informare l’utente dell’inesigibilità della richiesta.

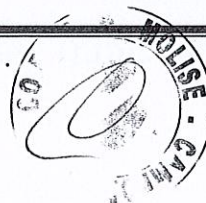
In materia di portabilità del numero, a fronte del lamentato inadempimento da parte dell’utente rispetto alla richiesta prestazione di number portability, per escludere la propria responsabilità, incombe all’operatore l’onere di dimostrare che l’inadempimento è stato determinato da circostanze a lui non imputabili o da problematiche tecniche non causate da sua colpa, circostanze e problematiche di cui peraltro l’utente deve essere adeguatamente informato.

Allo stesso modo, l’operatore deve anche dimostrare di essersi diligentemente attivato per l’esatto adempimento, ovvero documentare la tempestività della richiesta inviata all’operatore donating.

Le Delibere n.78/08/CIR e 147/11/CIR ai fini dell’indennizzo, individuano nell’operatore ricevente (recipient) il soggetto al quale il cliente si rivolgerà con procedure semplici e non onerose.

Preso atto della documentazione nella fattispecie di cui trattasi, si ritiene che sia emerso un disservizio consistente in un malfunzionamento delle linee telefoniche presente nella fase di migrazione delle utenze dall’operatore donating (Wind) al recipient (Vodafone) riguardante il servizio di telefonia mobile – utenza business.

Il periodo temporale di riferimento inizia dalla data del 16 giugno 2017 (stipula del contratto) e si ritiene debba terminare alla data di presentazione del ricorso in definizione – formulario GU14 prot. n. 3113 del 19/03/2018 in quanto quest’ultima



si reputa data certa (documentata da memorie e deduzioni prodotte dalle parti) di effettiva esistenza della "causa petendi" su cui si fonda l'attuale procedimento.

Dall'esame degli atti risulta che sono insorti problemi sin dall'inizio della fase di migrazione, infatti il ricorrente afferma di aver più volte sollecitato l'agente ed il servizio clienti "prima classe", parimenti l'operatore già nella nota mail del 15 luglio 2017 informava il cliente delle difficoltà riscontrate nella fase di portabilità nonchè prospettava un "reinserimento della richiesta".

Alla luce di quanto sopra dichiarato dalle parti e qui riassunto, si può affermare che a fronte del disservizio lamentato dall'utente si registra una risposta dell'operatore Vodafone, effettuato nell'arco dei 30 giorni, il quale con la sopra citata email del 15/07/2017 rendeva edotto l'utente in ordine alle cause della mancata portabilità e contestualmente richiedeva all'istante l'attivazione di una successiva procedura; pertanto si evidenzia che per tale periodo (16/07/2017 - 15/07/2017) Vodafone abbia operato correttamente: sia avviando la procedura di migrazione non andata a buon fine per causa ad essa non imputabile (come si evince da memorie e relativi allegati agli atti prodotti dall'operatore) sia avvisando in tempo utile l'utente per cui si ritiene di poter escludere la responsabilità in capo alla società Vodafone.

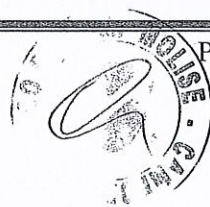
In data 08 settembre 2017 l'utente con nota pec (successivamente riscontrata da Vodafone con pec 11/09/2017 con lettera meramente interlocutoria) lamentava che *"... i servizi oggetto di formale contratto non sono attualmente ancora stati dalla Vs. Spett.le Società attivati su tutte le Sim Cards in dotazione all'Azienda"*. Si ritiene che tale comunicazione rivesta i caratteri di reclamo in quanto essa richiama precedenti reclami formulati in forma verbale/telefonica, denuncia la mancata attivazione dei servizi e la non corrispondenza delle somme richieste con quelle contrattuali.

Da esame degli atti, si evince una irregolare erogazione del servizio che investe n.9 utenze delle quali alcune sono regolarmente migrate, mentre altre non sono state attivate. A fronte di tale reclamo non si registra alcuna attività dell'operatore per la soluzione del problema e soltanto dopo sollecitazione dell'istante, Vodafone invia la nota 28 dicembre 2017, con cui formula richiesta di documenti per procedere alla portabilità che, tuttavia non viene effettuata tanto da essere causa di ricorso di definizione GU14, in data 19/03/2018.

Per tale ultimo periodo decorrente dall' 8 settembre 2017 al 19 marzo 2108 si ritiene che la società Vodafone non sia esente da responsabilità non essendosi attivata fattivamente per porre termine al disservizio; infatti pur fornendo numerazioni provvisorie non risulta che l'operatore abbia avviato procedure che in qualità di operatore "recipient" quindi titolare responsabile della migrazione, avrebbe dovuto avviare al fine di risolvere il problema della portabilità che ha provocato i disagi lamentati dall'utente.

Pertanto si ritiene di poter accogliere, relativamente al sopra circoscritto arco temporale pari a giorni 192 lordi ridotti a giorni 162 per effetto della legge n.40/2007 di conversione del Decreto Bersani, la richiesta di indennizzo dell'istante ai sensi dell'articolo 5, comma 2 dell'allegato A alla Delibera 73/11/CONS:

- giorni 162 x euro 2,50 x 2 (utenza business) = **euro 810,00** da indennizzarsi in favore del ricorrente.



5. *Estratto conto dei pagamenti e dell'ammontare della richiesta creditoria (residuo) avanzata dalla società convenuta all'istante.*

La richiesta formulata non è ricompresa nelle competenze, contemplate dall'art.19 dell'Allegato A della Delibera 173/07/CONS - Regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti-; infatti il citato articolo 19 al comma 4 dispone che "l'Autorità ... può condannare l'operatore ad effettuare rimborsi di somme risultate non dovute o al pagamento di indennizzi nei casi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, nonché nei casi individuati dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità" e al successivo comma 5 recita: "resta salva la possibilità per le parti di far valere in sede giurisdizionale il maggior danno"; pertanto la predetta richiesta del ricorrente presentando un profilo di condanna dell'operatore ad un "facere", inerente ad un negozio giuridico intercorrente tra le parti, non può essere accolta esulando dalle competenze dell'Autorità adita.

**TUTTO CIO' PREMESSO
PROPONE**

Al CO.RE.COM. Molise:

di accogliere parzialmente l'istanza di **Definizione F.SRL. GU14 prot. 3113/18 del 19/03/2018 Vodafone S.p.A - Oggetto della controversia: Mancata o parziale fornitura del servizio; Ritardo nella fornitura del servizio; Interruzione/sospensione del servizio – Prodotto/servizi non richiesti; Spese/ fatturazioni non giustificate; Traffico non riconosciuto; Mancata portabilità/migrazione; Costi per recesso. Contratto attivato parzialmente e portabilità non avvenuta con relativi costi. Oggetto del contratto: Servizio di telefonia mobile – utenza business. Utenza interessata n.09 SIM + n.2 SIM dati. Cod. cliente 7.2116804** nei confronti di **Vodafone s.p.a.**, la quale è tenuta a riconoscere in favore dell'istante:

1) Storno degli importi eventualmente addebitati/fatturati e non pattuiti in contratto con la seguente articolazione:

- dal 16/06/2017 al 08/09/2017 alle condizioni dell'offerta n. 2017VOGWX8RJ;
- dal 09/09/2017 al 19/03/2018 (data del ricorso GU14) alle condizioni dell'offerta n.2017VOGWX8RJ. Resta a carico dell'utente-istante il pagamento delle fatture parzialmente o totalmente insolute, negli importi restanti non oggetto di storno.

2) Indennizzo di **euro 810,00** (ottocentodieci/00) ai sensi dell'articolo 5, comma 2 dell'allegato A alla Delibera 73/11/CONS.

-di inviare l'atto alla pubblicazione così come previsto dalla norma.

Campobasso, 26/10/2018

Visto, si condivide
Il Direttore del Servizio
dott.ssa Angela Aufiero

Il Responsabile dell'istruttoria
dott. Luigi Ciambriello

(Documento informatico sottoscritto con firma digitale ai sensi del D.lgs. n. 82/2005)