

**DELIBERA n° 134 / 2020**

Definizione della controversia

**XXXXXXXX / VODAFONE ITALIA SPA**

GU14 / 294 / 2018

***IL COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI DELLA SICILIA***

nella seduta del 08/07/2020

- 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 e integrata, ed in particolare l'art. 101 che ha istituito il “Comitato Regionale per le Comunicazioni della Regione Siciliana” (CORECOM);
- VISTO** l'accordo quadro del 28 Novembre 2017 tra
- l'Autorità per le Garanzie nella Comunicazione;
  - la Conferenza delle Regioni e delle Province Autonome;
  - 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 CORECOM SICILIA per l'esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni, in vigore dal 1° Gennaio, 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 CORECOM 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 di definizione presentata dalla società XXXXXXXXX (di seguito istante) acquisita il 07.05.2018 *prot. n° 23988*;
- VISTI** gli atti del procedimento e la documentazione acquisita nel corso dell’istruttoria e verificata la regolarità

**CONSIDERATA la posizione dell’istante:**

L’istante sostiene che in data 31.05.2016 richiede la voltura delle utenze business XXXXXXXXXXXX e XXXXXXXXXXXX (precedentemente intestate alla XXXXXXXXXXXX) e variazione della P.Iva da XXXXXXXXXXXX a XXXXXXXXXXXX. Vodafone provvede al cambio di intestazione ma la P.iva non viene variata. Propone reclami nelle date del 17.06.2016 e del 18.06.2016. Quindi, propone una nuova richiesta il 26.07.2016. Il 14.12.2016 propone reclamo via pec al fine di denunciare l’errore relativo alla P.iva. Inoltre, l’istante riscontra una errata fatturazione dei canoni addebitati per il servizio mobile (utenza XXXXXXXXXXXX). In data 03.01.2017 viene richiesta NP delle utenze fisse verso Telecom e voltura delle stesse. La procedura di NP non viene espletata. Nuova NP del 26.07.2017. Sospensione dei servizi fonia e adsl dal 17.10.2017. In data 18.10.2017 l’istante esperisce formale istanza GU5. Il 24.10.2017 viene espletata la NP per la sola utenza XXXXXXXXXXXX. Il servizio fonia sull’utenza XXXXXXXXXXXX viene ripristinato solo in data 25.10.2017, per poi essere nuovamente sospeso il 23.11.2017. Nuova istanza GU5 del 30.11.2017 con ripristino della fonia in data 03.12.2017. Nuova sospensione da metà dicembre.

A seguito dell’esito negativo del tentativo di conciliazione, propone istanza di definizione mediante formulario GU14 acquisito il 07.05.2018:

indennizzo per:

- 1) sospensione dei servizi fonia ed internet utenza XXXXXXXXXXXX dal 17.10.2017 al 23.10.2017, tot. 7 gg; sospensione del servizio fonia utenza XXXXXXXXXXXX dal 17.10.2017 al 24.10.2017, dal 23.11.2017 al 02.12.2017 e dal 15.12.2017 al 31.01.2018 (data conciliazione) per un totale di 66 gg.;
- 2) ritardata NP della risorsa XXXXXXXXXXXX, dal 03.02.2017 al 23.10.2017 per un tot. di 263 gg.;

- 3) ritardata NP della risorsa XXXXXXXXXXXX, dal 03.02.2017 al 31.01.2018 (data di conciliazione) per un tot. 363 gg.;
- 4) mancata risposta ai reclami dal 01.08.2016 al 31.01.2018 (data di conciliazione), per un tot. di 549 gg.
- 5) annullamento morosità.
- 6) Indennizzo omnicomprendivo euro 7.760,00 e storno di eventuali morosità.

#### **CONSIDERATA la posizione dell'operatore**

**Vodafone Italia spa** rileva l'infondatezza delle richieste avanzate dall'istante in relazione all'asserita errata fatturazione avente ad oggetto l'utenza mobile XXXXXXXXXXXX. Il piano tariffario applicato è quello sottoscritto "Vodafone partita iva relax basic". Il gestore sostiene che nessun reclamo formale scritto, avente i requisiti previsti dalle CGC risulta essere pervenutogli, né tanto più nei 45 gg. dalla emissione delle fatture: in assenza di contestazione le fatture si intendono accettate ed i reclami tardivi si intendono non fondati. In merito alla problematica relativa ai ritardi della migrazione, Vodafone afferma di aver ricevuto la relativa richiesta da parte del recipient solo in data 27.07.2017 con conseguente formalizzazione dell'esito delle verifiche formali avvenuto il 03.08.2017. Pertanto, in qualità di donating, ha espletato quanto di propria spettanza dalla suddetta data. La notifica 12 risulta essere pervenuta solo l'08.01.2018. In merito alla sospensione della linea fissa protrattasi per circa 66 gg. Vodafone sostiene che l'istante ha omesso il pagamento delle fatture nn. AH21408807, AI01435675 e AI05291976 per un insoluto di € 552.08. L'avvenuta contestazione di alcune voci non può giustificare l'integrale omesso pagamento dei documenti contabili emessi, nei quali sono comprese voci non contestate. La sospensione del servizio telefonico ha riguardato solo le chiamate in uscita ed è stata oggetto di preavvisi nei confronti dell'istante società. Vodafone conferma di aver erogato i servizi e di aver mantenuto le linee attive sui propri sistemi. Vodafone, infine, sottolinea l'assenza di prove a sostegno delle contestazioni mosse dall'istante oltre alla posizione debitoria dello stesso di € 522.08. L'utente è attualmente disattivo.

Considerata la memoria di repliche dell'istante del 22 giugno 2018 dove sottolinea che il richiesto cambio di intestazione avviene solo parzialmente per la parte relativa al nome della ditta subentrante, rimanendo invariata la parte attinente alla P.iva afferente alla società cedente del contratto (XXXXXXXXXX). Pertanto, tutta la documentazione emessa dalla Vodafone viene intestata ad una società inesistente, ovvero alla A&R Sound con P.iva appartenente alla XXXXXXXXX. L'errore commesso dalla Vodafone viene più volte contestato dall'istante a mezzo reclami. Il mancato pagamento delle fatture da parte della società istante deriva dall'impossibilità della XXXXXXXXX di poter adempiere al pagamento delle fatture. Con il reclamo inviato via pec il 14.12.2016, l'istante intima alla Vodafone di provvedere al cambiamento delle anagrafiche e di emettere le fatture dal 31.05.2016 con la P.iva corretta. Nessun documento è emesso dalla Vodafone a favore della A&R Sound con P.iva XXXXXXXXXXXXX. Il gestore telefonico ha provveduto ad effettuare, senza preavviso, alla sospensione dei servizi su entrambe le utenze telefoniche ed ha provveduto ad effettuare il ripristino temporaneo dei servizi a seguito dell'emissione del provvedimento GU5 del 18.10.2017; detti servizi sono stati nuovamente sospesi prima del tentativo di conciliazione del 31.01.2018. nel concludere l'istante ipotizza che l'asserito preavviso della sospensione sarebbe stato inviato alla precedente società, intestataria dell'utenza e che comunque sarebbe illegittimo poiché fondato su fatture oggetto di contestazione.

**CONSIDERATA** la motivazione della decisione

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria le richieste formulate dalla parte istante possono essere parzialmente accolte, per le seguenti motivazioni.

L'odierna istante lamenta in sintesi la sospensione dei servizi di fonia ed internet per 66 gg. complessivi delle utenze XXXXXXXXXXXXX e XXXXXXXXXXXXX, la ritardata portabilità dell'utenza XXXXXXXXXXXXX dal 03.02.2017 al 23.10.2017 per un totale di 262 e della numerazione XXXXXXXXXXXXX dal 03.02.2017 al 31.01.2018 per un totale di 363 gg., l'illegittima fatturazione dei canoni addebitati dalla Vodafone per l'utenza mobile XXXXXXXXXXXXX poiché non conforme a quanto previsto nel contratto.

In considerazione dei fatti rappresentati e dai quali trae origine il presente

procedimento, in primis si evidenzia che il subentro consiste, notoriamente, in una variazione amministrativa del contratto, in base alla quale ad un utente (cedente) ne subentra un altro (cessionario o subentrante); ciò che cambia è l'intestazione del rapporto, che resta invariato nei suoi aspetti sostanziali (profilo contrattuale; ubicazione dell'utenza). Non esiste una specifica normativa, né di legge né regolamentare al riguardo, sicché dovrà farsi riferimento alla richiesta di subentro ed al contratto (nonché alle C.G.C. ed alla Carta Servizi) sottoscritto tra le parti, per valutare la fondatezza della doglianza relative alla parziale lavorazione della richiesta di subentro, derivata dalla mancata variazione della P.iva appartenete al cedente. La proposta di cessione del contratto, secondo il formulario predisposto dalla Vodafone, si compone della parte relativa ai dati del cedente e del cessionario, dell'All. 1 (cessionario non cliente abbonamento) e dell'All. 2 (dichiarazione sostitutiva di certificazione ex D.P.R. 445 del 28.12.2000). Nel caso di specie, la proposta depositata agli atti, riferentesi alle utenze XXXXXXXXXXXX, XXXXXXXXXXXX e XXXXXXXXXXXX, si compone della parte relativa alla cessione e dell'All.1 compilata debitamente dal cedente e cessionario e sottoscritta in data 31.05.2016, ma non vi è traccia dell'All. 2. La seconda proposta re-inviata alla Vodafone, in data 26.07.2016, riporta nel frontespizio della proposta solo la firma del cessionario così anche l'All.2. Nel frattempo, vengono emesse fatture a nome della A&R, con p.iva XXXXXXXXXXXX (errata). Non possono ignorarsi profili di responsabilità, ravvisabili nel caso di specie, riconducibili esclusivamente alla condotta del gestore (che peraltro dichiara, incontestato, di aver sospeso il servizio solo in uscita lasciando attive le numerazioni), ma anche all'istante che dalla documentazione agli atti non ha dimostrato di aver provveduto compiutamente all'invio della documentazione completa.

L'istante sostiene di aver denunciato l'inconveniente al gestore convenuto con reclami del 17.06.2016 e del 18.06.2016. Dal corredo probatorio non si rileva la suddetta documentazione, ma solo la produzione di generiche risposte elaborate da parte della Vodafone, recanti nell'intestazione la dicitura "*tipo pratica: Variazione*". Il primo tracciamento di contestazione si ha con il reclamo inviato con pec del 14.12.2016 inviato all'indirizzo [vodafoneomnitel@pocert.vodafone.it](mailto:vodafoneomnitel@pocert.vodafone.it), con il quale l'istante lamenta chiaramente l'errore commesso dal gestore relativo alla p.iva e richiede la ri-emissione delle fatture a far data dal 31.05.2016 con l'intestazione corretta. Agli atti

non risulta che la Vodafone abbia dato seguito a tale contestazione.

L'istante sostiene nel GU14 che *“in data 03.01.2017 viene richiesta NP delle utenze fisse verso Telecom e voltura delle stesse a favore della XXXXXXXXX. La procedura di NP non viene espletata. Nuova NP del 26.07.2017 (All.6)”*. Visionando l'All. 6, si prende atto che vi è solo una richiesta di migrazione in Telecom per le utenze XXXXXXXXXXXX e XXXXXXXXXXXX datata 26.07.2017 a nome della XXXXXXXXX p.iva XXXXXXXXXXXX. Dalle schermate prodotte dalla Vodafone, si apprende che in data 08.01.2018 avviene la chiusura della migrazione, a seguito di richiesta ricevuta dal recipient in data 27.07.2017.

Vodafone sostiene che l'istante abbia omesso il pagamento delle fatture AH21408807 del 29 novembre 2017, AI01435675 del 24 gennaio 2018 e AI05291976 del 21 marzo 2018, per un insoluto di € 552.08, ma non vi è alcun riscontro formale in merito all'asserito preavviso di sospensione. A tal proposito si rammenta che pur in presenza di una morosità in capo all'utente e di clausole contrattuali quali, nello specifico, l'art. 6.3 delle CGC (che contempla la facoltà dell'operatore, in caso di omesso pagamento, di sospendere il servizio in uscita entro 15 gg dal termine indicato in fattura) resta fermo per il gestore di garantire all'utente un adeguato termine di preavviso. Secondo la Delibera Agcom n. 31/12/CIR in assenza di prove fornite dall'operatore circa il rispetto della procedura per la sospensione del servizio in caso di morosità dell'utente (ed in particolare in assenza di prova del preavviso di sospensione), la sospensione dell'utenza deve considerarsi illegittima. Poiché in merito ai lamentati periodi di sospensione dei servizi fonia e dati così come indicati dall'istante, non vi è contestazione da parte dell'operatore, si ritiene che i fatti dedotti dall'utente debbano essere considerati integralmente provati. Soccorre in tal senso quanto disposto dall'articolo 115, comma 1, c.p.c., recentemente modificato ad opera della legge n. 69/2009, da considerarsi in questa sede come disposizione espressiva di un principio ordinamentale che consente di fondare la decisione, raggiungendo, per quanto riguarda questa sede, il livello di “riscontro” alla “fondatezza dell'istanza ai sensi dell'articolo 19, comma 3, della delibera Agcom n. 173/07/CONS sui “fatti non specificamente contestati dalla parte costituita”.

Pertanto, alla luce di quanto esposto, si accoglie la richiesta di cui al punto 1) ai sensi dell'art.4, co.1, Delibera n.73/11/CONS in combinato disposto con l'art.12, poiché trattasi di utenza business per tutti i periodi indicati dall'istante, si riconosce

l'indennizzo dal 17.10.2017 al 23.10.2017 in merito all'utenza XXXXXXXXXXXX (6 gg. x euro 15,00 x 2); in merito all'utenza XXXXXXXXXXXX per la sospensione della fonia si riconosce l'indennizzo dal 17.10.2017 al 24.10.2017 (7gg. x euro 15,00), dal 23.11.2017 al 02.12.2017 (8 gg. x euro 15,00) e dal 15.12.2017 all'08.01.2018 (data di chiusura migrazione verso altro gestore) (23 gg. x euro 15,00). Per un totale complessivo di 44 gg. di disservizi.

In merito alla richiesta di cui al punto 2) di indennizzo per ritardata NP della risorsa XXXXXXXXXXXX dal 03.02.2017 al 23.10.2017 e la successiva richiesta di cui al punto 3) per ritardata NP XXXXXXXXXXXX dal 03.02.2017 al 31.01.2018 (data udienza di conciliazione) si dichiara il mancato accoglimento, poiché in base alla regolamentazione tecnica di settore (Delibere nn.35/10/CIR e 274/07/CONS) la procedura di migrazione/portabilità deve essere attivata dall'operatore recipient. Come dimostrato dalla Vodafone, a seguito della richiesta di migrazione da parte del recipient in data 27.07.2017, la relativa procedura delle suddette utenze fisse verso altro operatore si è perfezionata in data 08.01.2018. Pertanto, alcuna responsabilità può essere mossa all'odierno convenuto in qualità di donating.

In merito alla richiesta di cui al punto 4) di indennizzo per mancata risposta al reclamo si evidenzia che l'unico reclamo tracciato, che denuncia l'errore nel quale è incorsa la Vodafone, è quello datato 14.12.2016. In considerazione delle tempistiche, previste dalla Carta Servizi per la risposta da parte del gestore, di 45 gg. dalla proposizione si riconosce il relativo indennizzo di cui all'art. 11, Delibera n.73/11/CONS decorrenti dal 28.01.2017 (termine comprensivo dei 45 gg.) al 31.01.2018 (data udienza di conciliazione), l'indennizzo riconosciuto è da ricomprendersi nei limiti dell'importo massimo consentito di euro 300,00.

In merito alle richieste di cui ai punti 5) e 6) di annullamento/storno delle morosità le stesse non possono essere oggetto di accoglimento poiché non vi è alcun reclamo da parte dell'istante che contestualizzi le fatture contestate, in quanto non risulta alcuna contestazione nei 45 gg. dal ricevimento delle fatture, al fine di poter permettere all'operatore gli opportuni controlli.

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 Corecom Sicilia, arch. Francesco Di Chiara, il Comitato, all'unanimità dei presenti, in accoglimento parziale

dell'istanza presentata dalla società XXXXXXXXX nei confronti dell'operatore Vodafone Italia S.p.A e dell'operatore Tim s.p.a

## DELIBERA

la società Vodafone Italia spa è tenuta a:

1. Corrispondere l'importo complessivo di euro 750.00 (sttecentocinquanta/00), a titolo di indennizzo riconosciuto ai sensi dell'art. art.4, co. 1 Delibera n.73/11/CONS, Allegato A;
2. Corrispondere l'importo di euro 300,00 (trecento/00) a titolo di mancata risposta al reclamo.
4. La società Vodafone Italia S.p.A. dovrà comunicare a questo CORECOM SICILIA l'avvenuto adempimento alla presente determina entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

Ai sensi dell'art. 19 comma 3, 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.

È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito, come previsto dall'articolo 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 CORECOM SICILIA e dell'AGCOM.

Palermo, 08/07/2020

IL PRESIDENTE

Prof.ssa avv. Maria Annunziata Astone



Per attestazione di conformità a quanto deliberato  
Il Dirigente della Segreteria CORECOM SICILIA

arch. Francesco Di Chiara

