

**DELIBERA n° 156 / 2020**

Definizione della controversia

**XXXXXXXXX / TELECOM ITALIA S.p.A. / VODAFONE ITALIA S.P.A./  
FASTWEB S.p.A.**

GU14 N. 440/18

**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 ed 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 **XXXXXXXXXX** acquisita in data 16.07.2018 al protocollo n. 39303;

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

**CONSIDERATA** **la posizione dell’istante:**

In data 21.11.2017 la sig.ra **XXXXXXXXXX**, n.q. di titolare dell’omonima ditta individuale, intestataria della linea telefonica **XXXXXXXXXXXX** tipo Business, riceveva da parte del proprio gestore Telecom una comunicazione con cui veniva rappresentato che dal 01.01.2018 sarebbero state introdotte delle modifiche contrattuali; veniva comunque riconosciuto all’utente il diritto di recesso o migrazione ad altro gestore senza alcun costo previa comunicazione entro il 15.01.2018.

In data 11.12.2017 l’utente inviava un fax rappresentando alla predetta società la volontà di voler recedere dal contratto preannunciando inoltre la volontà di voler passare ad altro gestore.

L’utente, sempre in data 11.12.2017, a mezzo “*vocal order*”, stipulava contratto con la Vodafone per la fruizione di servizi voce ed internet, richiedendo la portabilità del proprio numero **XXXXXXXXXXXX**.

In data 12.12.2017, esercitando il proprio diritto di ripensamento, inviava raccomandata a/r alla Vodafone rappresentando la propria volontà di recedere dal contratto appena stipulato.

In data 19.12.2017 stipulava nuovo contratto di telefonia fissa con il gestore Fastweb per il servizio voce ed adsl chiedendo anche in questo caso la portabilità della propria numerazione **XXXXXXXXXXXX**.

Accadde però che, dal 20.12.2017, senza alcun preavviso, Vodafone subentrava nella risorsa e venivano sospesi i servizi di fonia ed internet.

Nonostante i numerosi tentativi di contatto telefonico volti alla risoluzione del problema, non ricevendo alcun riscontro fattuale, in data 11.01.2018, l’istante inviava regolare reclamo a mezzo pec sia alla Telecom che alla Vodafone chiedendo “l’espletamento della procedura di portabilità e il conseguente ripristino dei servizi

di fonia e internet” oltre alla “ripetizione dei canoni sostenuti e non dovuti in riferimento al periodo del disservizio”.

Considerata l’assenza di riscontro di entrambi i Gestori, l’istante, in data 19.01.2018 depositava formulario GU5 chiedendo l’immediata attivazione dei servizi voce ed internet che comunque non venivano riattivati, la procedura NP non veniva espletata e si verificava la perdita della numerazione.

Pertanto in data 22.01.2018 la ricorrente inviava istanza per il tentativo di conciliazione nei confronti di Telecom e Fastweb.

All’incontro del 26.02.2018 le parti convocate per l’esperimento del tentativo di conciliazione ritenevano opportuno convocare anche il gestore Vodafone e pertanto il Corecom, in accoglimento a tale richiesta, fissava nuova udienza per il 18.04.2018. In data 28.02.2018, nelle more dell’incontro per il tentativo di conciliazione, la ricorrente inviava alla Telecom la contestazione relativa alla fattura 8V00002921/2018 richiedendo la detrazione delle spese di acquisto del modem atteso che il medesimo era stato già restituito.

In data 08.03.2018 l’istante, avendo appurato che la Vodafone aveva portato a termine il processo di portabilità, non dando seguito alla facoltà dell’utente di esercitare lo *ius poenitendi* inviava reclamo chiedendo “il recesso dal contratto di abbonamento al servizio telefonico”.

All’udienza del 18.04.2018, alla presenza dell’istante e dei tre gestori interessati (Telecom, Vodafone, Fastweb), non si addiveniva ad un accordo conciliativo e pertanto, in data 16.07.2018, veniva depositata istanza di definizione ove veniva richiesto l’indennizzo per:

- sospensione fonia ed internet;
- abusiva NP del numero verso Vodafone;
- perdita della numerazione XXXXXXXXXXXX posseduta dal 2017;
- attivazione fonia ed internet non richieste;
- omessa NP XXXXXXXXXXXX vs Fastweb;
- mancata attivazione fonia ed internet;
- mancata risposta ai reclami;
- storno morosità;
- spese di procedura;

In data 30.01.2019 si teneva l’udienza di discussione ove, però, anche in questa

circostanza, non si addiveniva ad alcun accordo tra l'istante ed i gestori coinvolti.

**CONSIDERATA *LA POSIZIONE DELL'OPERATORE TELECOM ITALIA S.P.A.***

La Telecom Italia S.p.A. (di seguito *breviter* Telecom) presentando la propria memoria difensiva evidenzia la carenza di legittimazione passiva poichè non sussiste alcuna responsabilità atteso che l'utente il 21.12.2017 è migrato presso altro gestore. La Telecom in virtù di tale migrazione ha provveduto a fatturare fino alla data *de qua* addebitando anche i costi disattivazione.

***LA POSIZIONE DELL'OPERATORE FASTWEB S.P.A.***

La Fastweb S.p.A. (di seguito *breviter* Fastweb) presentando la propria memoria difensiva preliminarmente eccepisce l'inammissibilità delle richieste formulate con istanza GU14 nella parte in cui queste non siano coincidenti con l'esposizione dei fatti e le richieste di cui all'istanza di conciliazione, ovvero non hanno formato oggetto del tentativo obbligatorio di conciliazione.

Nel merito rileva Fastweb che l'utente aderisce al contratto in data 19.12.2017 precisando che il DN era di appartenenza di Tim ed in sede di verifica per la richiesta di portabilità appurava che la numerazione risultava disattivata e pertanto provvedeva a comunicarlo all'utente.

In tale circostanza l'istante rinunciava alla NP (vecchio numero) ed accettava di rimanere col numero fornito da Fastweb (cfr. registrazione telefonica del 23.01.2018).

Nel riscontrare la richiesta di cui al GU5 proposto dall'istante, Fastweb sosteneva quanto innanzi esposto.

Sulla scorta di quanto esposto Fastweb si ritiene estranea da alcuna responsabilità.

***LA POSIZIONE DELL'OPERATORE VODAFONE ITALIA S.P.A.***

La Vodafone Italia S.p.A. (di seguito *breviter* Vodafone) presentando la propria memoria difensiva eccepisce l'inammissibilità ed improcedibilità di eventuali richieste di cui al formulario GU14 che non siano coincidenti con quelle avanzate nell'istanza di conciliazione atteso che non sono state oggetto del tentativo di conciliazione.

Nel merito Vodafone rileva che l'utente in data 09.12.2017 richiedeva la migrazione residenziale del numero XXXXXXXXXXXX dal gestore Telecom.

In forza di tale espressa richiesta ha correttamente avviato la procedura di portabilità che si è conclusa positivamente il 21.12.2017 con la creazione del link in stato di

preattivo.

In data 20.12.2017, evidenza Vodafone che riceveva la disdetta da parte dell'utente che, però, non appariva conforme alle C.G.C. previste in quanto priva di documento d'identità; precisa ancora che la ricezione della disdetta avveniva un giorno prima dell'espletamento della migrazione il che non ha consentito l'interruzione della procedura essendo tecnicamente impossibile interrompere la procedura di portabilità come anche indicato nelle C.G.C..

Rileva inoltre la Vodafone che l'utenza XXXXXXXXXXX non è disattiva e quindi persa ma in stato di "preattivo" e quindi perfettamente migrabile oltre che utilizzabile da parte del ricorrente; in forza di ciò le richieste di indennizzo per sospensione della linea e per la perdita della numerazione dal 2007 sono prive di efficacia.

Parimenti infondata è la richiesta di indennizzo per "abusiva NP" in quanto tale voce non è espressamente prevista dalla delibera Agcom in riferimento agli indennizzi applicabili. A ciò si aggiunga, conclude il Gestore, che il caso di specie non può rientrare nell'asserita attivazione di servizi non richiesti avendo Vodafone operato, come anche confermato dall'utente, in virtù di proposta contrattuale.

Conclude infine Vodafone affermando che l'utente sotto il profilo amministrativo è in stato di preattivo e non ha alcun insoluto.

### **Le controdeduzioni dell'istante alla memoria di Vodafone**

L'istante evidenzia che la comunicazione del diritto di ripensamento è avvenuta entro i termini avendo inviato la disdetta il 14 dicembre a fronte dell'accordo concluso il 9 dicembre, quindi nel rispetto dei termini stabiliti.

A detta richiesta Vodafone non dava seguito.

Nello specifico inoltre l'asserita assenza della copia del documento d'identità del richiedente onerava comunque il Gestore a dargliene necessaria informativa al fine di metterlo nelle condizioni di esercitare regolarmente il proprio diritto.

Rileva ancora che la richiamata impossibilità all'interruzione della migrazione non si configura come assoluta bensì come temporanea, infatti, una volta espletata la migrazione il 21 dicembre, Vodafone era onerata di avviare la richiesta procedura di rientro.

Altresì l'istante evidenzia:

- che non esiste presso i propri locali alcun impianto atto all'erogazione ed alla fruizione dei servizi fonia ed internet; nessun intervento tecnico atto alla posa

- dell'impianto è mai stato effettuato dal gestore;
- a conferma dell'assenza di qualsivoglia servizio costituisce prova l'integrale assenza di traffico fonia e dati sull'utenza interessata. Vodafone non ha prodotto alcun documento atto a documentare l'esistenza di alcun servizio;
  - si evidenzia l'assenza di alcun insoluto a dimostrazione che lo stato di linea preattiva non presuppone in nessuna maniera un'erogazione ed un funzionamento dei servizi;

**CONSIDERATA la motivazione della decisione:**

Sulle eccezioni preliminari di improponibilità ed inammissibilità.

Preliminarmente si ritiene di dover accogliere le eccezioni preliminari sollevate dai gestori Fastweb e Vodafone poiché fondate in fatto ed in diritto atteso che le successive domande contenute nel formulario GU14 (nello specifico “abusiva NP del numero verso Vodafone”, “attivazione di fonia ed internet non richiesti”) non possono trovare accoglimento in quanto non sono state oggetto di richiesta nell'istanza di conciliazione (formulario UG) e che pertanto per tali domande dal carattere novativo non è stato esperito il prodromico tentativo obbligatorio di conciliazione.

Pertanto l'istanza presentata dalla ricorrente è proponibile ed ammissibile nella residua parte in quanto soddisfa i requisiti normativamente previsti di ammissibilità e procedibilità ex art. 14 del Regolamento in materia di procedure di risoluzioni delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti.

Orbene entrando nel merito della vicenda che ci occupa, a seguito dell'istruttoria condotta e dall'esame delle memorie difensive e relativa replica dell'istante, si ritiene di dover ascrivere una responsabilità della Vodafone per il disservizio subito dall'utente dal 20.12.2017, data quest'ultima in cui è stata disattivata la vecchia numerazione.

Ed invero, il disservizio occorso all'istante appare imputabile alla Vodafone che, in maniera del tutto arbitraria e non corrispondente ai dettami normativi imposti, ha ignorato il buon diritto dell'utente di esercitare il proprio *ius poenitendi*, adducendo come motivazione sia la carenza di elementi fondamentali per il completamento del processo di recesso (quale la carta d'identità dell'utente) che la non tempestività della presa di conoscenza della volontà di recedere dal contratto.

Nello specifico risulta inimmaginabile che il Gestore non avesse avuto nel proprio

sistema informatico una copia della carta d'identità dell'utente alla luce del fatto soltanto che qualche giorno prima (11 dicembre) aveva appena stipulato regolare contratto.

La Vodafone, considerato che la carenza del documento d'identità non può essere un elemento che possa viziare il consenso di un soggetto di esercitare un proprio diritto, una volta presa conoscenza dell'intenzione dell'utente, al fine di formalizzare il recesso *de quo*, bene avrebbe operato a richiedere al consumatore di integrare la domanda non essendo, tra l'altro, neanche decorsi i termini stabiliti e non essendo ancora intervenuta la migrazione.

Ed inoltre, la difesa posta in essere dalla Vodafone relativa alla temporalità della comunicazione del recesso appare priva di alcun fondamento logico giuridico poiché l'utente ha dato prova di aver regolarmente inviato entro i termini (14.12.2017) raccomandata a/r al Gestore che ha preso conoscenza della volontà del c.d. ripensamento il 20 dicembre, quando ancora, di fatto, non era avvenuta la migrazione.

Adduce inoltre la Vodafone una non dimostrata difficoltà tecnica di interrompere il processo di migrazione un giorno prima dell'effettivo passaggio di gestore, circostanza questa che, a sommosso parere di questo Decidente, risulta inimmaginabile.

Pur tuttavia qualora fosse davvero impossibile tale "brusca" interruzione della migrazione, avendo il cliente esercitato il proprio diritto entro i termini stabiliti, il Gestore avrebbe dovuto portare a compimento il processo di passaggio anche dopo qualche giorno purchè andasse a buon fine la procedura come da volontà del consumatore ed in ossequio al diritto riconosciuto allo stesso.

Infine, occorre rilevare che dal 20.12.2017, l'utente non ha potuto usufruire dei servizi voce ed internet.

Al riguardo Telecom (*donating*) una volta completata la procedura di migrazione ad OLO (Vodafone) non ha più facoltà di gestire la linea considerato che l'operatore *recipient* (Vodafone) ha "preso possesso" della gestione della numerazione trasferita e quindi si rileva una impossibilità tecnica di Telecom nella gestione della linea che di fatto cessa il 21.12.2017 data fino a cui emette fattura al cliente.

Accertata l'esclusiva responsabilità della Vodafone per il disservizio occorso all'istante si esaminano le varie richieste di indennizzo.

Sull' indennizzo per sospensione dei servizi fonia ed internet dal 20.12.2017 al 17.04.2018 e sull' indennizzo per mancata attivazione dei servizi fonia ed internet dal 19.01.2018 al 17.04.2018:

Nel corso della compiuta istruttoria si è avuto modo di appurare che la Vodafone, essendo entrata in possesso della linea intestata all'istante, è responsabile della mancata attivazione del servizio voce ed internet sulla numerazione XXXXXXXXXXXX e non, come richiesto dall'istante, della sospensione poichè dall'istruttoria compiuta è emerso che la linea di fatto prima non era mai stata funzionante sui sistemi Vodafone.

Alla luce di quanto esposto si riconosce il diritto dell'istante alla corresponsione di un indennizzo proporzionato al disagio subito per la mancata attivazione della linea. A tale riguardo, si ritiene di dover utilizzare quale parametro economico per il calcolo dell'indennizzo quello previsto dall'art. 3, comma 1, dell'Allegato A alla Delibera Agcom n. 73/11/CONS, che fissa in euro 7,50 l'importo dell'indennizzo giornaliero per il ritardo nell'attivazione del servizio rispetto al termine massimo previsto dal contratto.

Dunque l'istante avrà diritto a ricevere l'indennizzo di € 1.320,00 per il periodo compreso tra il 19 gennaio 2018 (quale *dies ad quo* riferito al termine concesso per l'attivazione della linea) ed il 17 aprile 2018 (quale *dies ad quem* indicato dall'istante in riferimento alla data dell'udienza di conciliazione ove ancora la linea non era stata attivata), così calcolato: 88 giorni x € 7,50 = € 660,00; trattandosi di "linea business" l'importo dell'indennizzo dovrà essere raddoppiato (1.320,00).

Sull' indennizzo per mancata portabilità della numerazione XXXXXXXXXXXX verso Fastweb e sull' indennizzo per perdita della numerazione XXXXXXXXXXXX:

La compiuta istruttoria ha evidenziato, come più volte già precisato, che l'utente il 19.12.2017 sottoscriveva contratto con il gestore Fastweb il quale, a seguito di controlli effettuati, appurava che la numerazione in questione (XXXXXXXXXX) risultava disattivata e comunicava tempestivamente tale circostanza al cliente.

Dalla produzione di Fastweb è emerso che il 27 dicembre Fastweb comunicava all'utente la difficoltà della portabilità del vecchio numero ed in tale circostanza lo stesso autorizzava il Gestore a procedere dichiarando di voler rinunciare alla portabilità mantenendo la numerazione assegnata da Fastweb.

Non vi è ragione di dubitare come accadute le circostanze innanzi esposte sia perché

dimostrate da Fastweb con la produzione allegata alla propria memoria sia perché non contestate dall'istante con le proprie repliche difensive.

Appare quindi incontrovertibile il fatto che la portabilità non ha avuto corso e che l'utente ha rappresentato la volontà di abbandonare il "vecchio" numero in luogo di un nuovo assegnato da Fastweb.

Pertanto, rilevata la volontà dell'istante di rinunciare al proprio numero, lo stesso decade dal diritto di poter richiedere alcun indennizzo per la mancata portabilità del vecchio numero verso Fastweb; di conseguenza non avrà altresì diritto a richiedere l'indennizzo per la perdita di numerazione posseduta dal 2007.

Sull'indennizzo per mancata risposta ai reclami:

La domanda formulata dall'istante può trovare accoglimento.

Dalla compiuta istruttoria emerge che il primo reclamo veniva inviato dall'utente con pec del 11.01.2018 a mezzo del quale lo stesso rappresentava le proprie doglianze alla Telecom ed alla Vodafone.

Preliminarmente è opportuno estromettere la Telecom dalla pretesa avanzata dall'utente atteso che il 21.12.2017 si è perfezionata la migrazione della numerazione ad altro gestore e pertanto, il reclamo inoltrato alla Telecom in data 11.01.2018, non è stato trasmesso in costanza del rapporto contrattuale che risultava di fatto già cessato.

Risulta incontestato invece che Vodafone abbia ricevuto il reclamo dell'istante a cui, però, non ha dato formale riscontro.

La Vodafone – che secondo la Carta Servizi ha un termine di 45giorni per la risposta al reclamo – non ha dato riscontro se non con la partecipazione all'udienza per il tentativo di conciliazione avvenuta presso il Corecom Sicilia in data 18.04.2018.

In via generale, secondo quanto disposto dall'art. 8, comma 4, dell'allegato A alla Delibera Agcom n. 179/03 CSP *“gli organismi di telecomunicazione indicano nelle carte dei servizi il termine per la definizione dei reclami, termine che non può essere superiore a quarantacinque giorni dal ricevimento del reclami stesso. L'organismo di telecomunicazione comunica all'utente l'esito del reclamo”*.

Orbene considerato quale *dies a quo* il 26.02.2018 (giorno entro cui il gestore avrebbe dovuto evadere la richiesta del reclamo) e quale *dies ad quem* la data dell'18.04.2018 (giorno in cui si è tenuta l'udienza di conciliazione e ciò in applicazione di quanto previsto dalle Linee Guida approvate con Delibera Agcom n.

276/13/CONS, dove potrà essere considerato riscontro al reclamo il primo momento utile con cui l'utente ha potuto confrontarsi con la compagnia telefonica), ai sensi dell'art. 11, comma 1, dell'Allegato A alla Delibera Agcom n. 73/11/CONS, l'istante avrà diritto a ricevere un indennizzo pari ad € 1,00 per ogni giorno di ritardo, quindi 51 giorni x € 1,00 = € 51,00.

Sulla ripetizione canoni relativi al periodo di sospensione del servizio /annullamento morosità:

Nel corso della compiuta istruttoria è emerso che la Vodafone non ha provveduto ad emettere fatture per traffico voce ed internet.

Sulle spese di procedura:

La richiesta dell'istante viene accolta ed appare equo riconoscere all'istante la somma di € 100,00 che dovrà essere corrisposta dalla Vodafone in quanto responsabile del disservizio occorso all'istante.

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

### **DELIBERA**

di accogliere parzialmente l'istanza presentata da XXXXXXXXX, n.q. di titolare dell'omonima ditta individuale nei confronti della Vodafone Italia s.p.a. e per l'effetto condannare la società resistente al pagamento in favore dell'istante della complessiva somma di €. 1.371,00 così specificata: € 1.320,00 quale indennizzo per ritardata attivazione della linea ed € 51,00 per indennizzo per mancata risposta al reclamo. La convenuta Vodafone dovrà altresì riconoscere la somma di € 100,00 per spese di procedura. Ogni richiesta rivolta a Fastweb è da intendersi rigettata. Ogni richiesta rivolta a Telecom è da intendersi rigettata.

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*

