

**DELIBERA DL/060/17/CRL/UD del 11 aprile 2017**  
**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA**  
**ZITRO ITALIA XXX / VODAFONE ITALIA XXX / H3G XXX**  
**(LAZIO/D/495/2016)**

**IL CORECOM DELLA REGIONE LAZIO**

NELLA riunione del 11 aprile 2017;

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”;

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, sottoscritta tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e il Comitato regionale per le comunicazioni del 16.12.2009 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”, di seguito “Regolamento”;

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”;

VISTA l’istanza dell’utente ZITRO ITALIA XXX presentata in data 24.6.2016 nei confronti degli operatori VODAFONE ITALIA XXX e H3G XXX;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

**1. La posizione dell’istante.**

L’istante ha lamentato:

- Di avere sottoscritto contratto con Vodafone in data 1.2.2013 per la migrazione di 7 utenze mobili e 2 linee fisse con 2 link, con profilo Soluzione Lavoro Relax al costo di euro 29,90/mese anziché euro 39,90/mese;
- La migrazione veniva espletata con ritardo;
- Fin dalla prima fattura Vodafone addebitava costi superiori a quelli concordati, che l’utente

contestava immediatamente;

- Nel maggio 2014 Vodafone addebitava in fattura i costi delle sim xxxxxxx259 e xxxxxxx135 mai richieste dall'utente, le cui sim non venivano mai consegnate né venivano mai utilizzate dall'utente che le contestava immediatamente;
- A marzo 2015 l'utente invia disdetta di 3 sim dati e 3 sim voce, ma Vodafone addebitava costi per recesso anticipato non dovuti.
- Le 2 sim mai richieste e di cui l'utente chiedeva ripetutamente la disattivazione non venivano disattivate da Vodafone, che continuava ad addebitarne i relativi costi in fattura;
- I reclami inoltrati dall'utente a Vodafone sin dal maggio 2014 non venivano riscontrati.

Alla luce di tali premesse, l'utente chiedeva:

- Il rimborso del maggior canone pagato e non dovuto, per euro 222,05;
- Il rimborso delle somme addebitate per le 2 sim contestate, per euro 1.482,00;
- Il rimborso della somma di euro 1.458,43 per penali non dovute;
- Lo storno delle fatture insolute;
- L'indennizzo per l'attivazione di servizi non richiesti;
- L'indennizzo per la ritardata migrazione dei servizi;
- L'indennizzo per la mancata risposta ai reclami;
- Il rimborso dei costi sostenuti.

## **2. La posizione dell'operatore Vodafone.**

Con memoria difensiva tempestivamente depositata, Vodafone eccepiva preliminarmente il difetto di valida procura conferita dal liquidatore della società istante, in liquidazione, all'associazione A.E.C.I. Lazio. Nel merito, Vodafone deduceva che le numerazioni contestate dall'utente n. xxxxxxx259 e xxxxxxx135 erano già intestate all'utente, attive in H3G e da qui migrate in Vodafone il 6.5.2014 a seguito di richiesta dell'utente, come da relative schermate che allegava; per le stesse numerazioni l'utente non aveva mai inviato disconoscimento né disdetta contrattuale, ma Vodafone ne aveva comunque sospeso la funzionalità in data 28.9.2015 e la successiva disattivazione in un'ottica di *"fidelizzazione del cliente"*.

Per le altre numerazioni, Vodafone deduceva che la migrazione si era completata tempestivamente a febbraio 2013 e che le deduzioni dell'utente in merito al ritardo erano carenti sotto il profilo probatorio ex art. 2697 c.c.

Dal punto di vista amministrativo e contabile l'utente era attivo e non presentava insoluti.

Il gestore concludeva pertanto per il rigetto dell'istanza.

### **3. La posizione dell'operatore H3G.**

H3G ha dedotto ed eccepito la propria estraneità a quanto dedotto e lamentato dall'utente, riferibile esclusivamente alla condotta tenuta da Vodafone.

Le numerazioni prepagate xxxxxxx259 e xxxxxxx135 erano attive in H3G ma intestate ad altro utente; le stesse sono correttamente migrate in Vodafone il 6.5.2014 a seguito di richiesta del predetto operatore recipient del 2.5.2014 che le assegnava poi all'odierno istante; H3G, assolte positivamente le verifiche imposte dalla Delibera 147/11/CIR al donating, rilasciava le numerazioni al recipient, non ricorrendo alcuna delle cause ostative al rilascio di cui all'art. 5, comma 10 Delibera citata.

L'utente non aveva mai inviato reclami ad essa H3G, da ritenersi estranea ai disservizi lamentati,. Il gestore concludeva pertanto per l'estromissione dal giudizio, ovvero per il rigetto dell'istanza.

### **4. La replica dell'utente.**

L'utente ha contestato la documentazione depositata da Vodafone in merito alle 2 sim xxxxxxx259 e xxxxxxx135, relativamente alle quali Vodafone non ha fornito la prova della richiesta di migrazione dell'utente.

Quanto alla memoria difensiva di H3G, l'utente deduceva che la stessa confermava quanto addebitato a Vodafone.

L'utente insisteva nelle proprie richieste.

### **5. Motivazione della decisione.**

Preliminarmente, si osserva che l'istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità di cui all'art. 14, comma 3 del Regolamento, che richiama l'art. 7, comma 3 Reg. cit., ed è pertanto proponibile ed ammissibile.

L'eccezione di Vodafone di difetto di valida rappresentanza in giudizio dell'utente deve essere rigettata, non sussistendo dubbi sulla riferibilità dell'istanza di definizione all'utente Zitro Italia XXX in liquidazione, che allegava copia della visura della CCIAA. ì

#### **5.1. Sull'attivazione di servizi non richiesti di cui alle sim xxxxxxx259 e xxxxxxx135. Sull'addebito di costi per recesso anticipato e per disattivazione del piano tariffario.**

L'utente ha contestato la titolarità delle sim in oggetto, migrate in Vodafone il 6.5.2014 ed assegnate all'utente a decorrere da quella data.

H3G ha dedotto che le 2 numerazioni prepagate erano state effettivamente attive, ma a nome di utente diverso da Zitro Italia; dalle schermate prodotte da H3G si evince che le predette numerazioni erano intestate a Absolute Gaming, avente stesso codice fiscale e partita Iva della società odierna istante; le stesse sono migrate in Vodafone il 6.5.2014 a seguito di richiesta del gestore recipient del 2.5.2014, e Vodafone le assegnava all'utente.

Vodafone ha depositato le relative schermate di MNP, senza produrre copia dell'ordinativo dell'utente.

Alla luce della Delibera 147/11/CIR, deve ritenersi che alcuna responsabilità sia ascrivibile ad H3G che, effettuate positivamente le verifiche impostegli dalla predetta Delibera in merito alle numerazioni prepagate, non ha potuto fare altro che rilasciare le utenze a Vodafone che gliene aveva fatto richiesta.

Di contro, occorre da un lato smentire quanto dedotto dall'utente di non essere mai stato titolare delle predette numerazioni, posto che la Zitro Italia XXX altro non è che la medesima persona giuridica che prima aveva assunto la denominazione di Absolute Gaming XXX, come tale intestataria delle predette utenze. Ciò si evince inequivocabilmente dalla visura della CCIAA depositata dall'utente, che si definisce egli stesso, in memoria difensiva depositata il 12.8.2016 "*ex Absolute Gaming XXX*".

Purtuttavia, a fronte della contestazione dell'utente di non avere mai richiesto la migrazione delle predette numerazioni, Vodafone avrebbe dovuto fornire la prova della richiesta di MNP ricevuta dal cliente il 2.5.2014, o nei giorni immediatamente precedenti, attesa la data della migrazione avvenuta il 6.5.2014, alla cui conservazione ed esibizione in caso di contestazione è tenuto in forza della citata Delibera 147/11/CIR; le due numerazioni non sono infatti oggetto della MNP di cui al contratto sottoscritto il 1.2.2013 depositato dall'utente e non contestato da Vodafone. Ebbene, tale onere probatorio è rimasto totalmente inadempito da Vodafone, con conseguente affermazione di responsabilità in capo ad esso gestore per avere effettuato la MNP mai richiesta dall'utente.

Deve pertanto riconoscersi all'utente l'indennizzo di cui al combinato disposto degli artt. 12, comma 3 e art. 6, comma 1, ultimo periodo, allegato A alla Delibera 73/11/CONS per la MNP non richiesta, nella misura richiesta dall'utente di euro 1.000,00, dandosi atto di quanto dichiarato da Vodafone in merito alla loro sospensione del 28.9.2015 e successiva avvenuta disattivazione.

Deve altresì essere disposto il rimborso dei canoni addebitati da Vodafone dal 27.5.2014 al 28.11.2015 (come da fatture in atti) e pagati dall'utente in merito alle predette numerazioni, per complessivi euro 1.482,00.

L'utente ha inoltre chiesto il rimborso dei costi per recesso anticipato e per disattivazione del piano tariffario addebitati da Vodafone e pagati dall'utente, ritenuti non dovuti, per complessivi euro 1.458,43 come da fatture in atti.

Vodafone nulla ha dedotto sul punto.

Dall'esame del contratto, in atti, non si evince che lo stesso fosse soggetto ad un vincolo temporale, non rispettato il quale l'utente sarebbe stato soggetto a costi per recesso anticipato.

Dall'esame del piano tariffario "Soluzione Lavoro" sottoscritto dall'utente e pubblicizzato sul sito internet del gestore, si evince, ad abundantiam, che la durata contrattuale minima prevista era di "*24 rinnovi (ogni rinnovo ha una durata di 4 settimane) dalla data di attivazione o di cambio*

piano” e che *“In caso di recesso o risoluzione anticipata, disattivazione della SIM, passaggio da abbonamento a ricaricabile, passaggio ad altro operatore, cambio piano verso un piano con contributo mensile inferiore o verso un piano che non prevede contributo ogni 4 settimane è previsto un corrispettivo pari a 150 euro IVA inclusa e il pagamento delle rate residue relative al contributo di attivazione”*: ebbene, a fronte del contratto sottoscritto il 1.2.2013, l’utente ha dedotto – e Vodafone non ha contestato - di avere esercitato il recesso con raccomandate del 18.2.2015, ricevute da Vodafone il 23.2.2015, dunque oltre il limite temporale pubblicizzato da Vodafone e comunque senza che la stessa abbia fornito la prova che tale vincolo si applicasse anche al contratto de quo.

L’utente ha pertanto diritto al rimborso della complessiva somma di euro 1.458,43, come richiesto.

Nulla è infine dovuto all’utente per rimborso di maggiori costi di abbonamento addebitati rispetto ai piani tariffari sottoscritti, posto che dalle fatture in atti si evince l’applicazione degli sconti a favore dell’utente.

### **5.2. Sulla domanda di pagamento di un indennizzo per ritardata MNP.**

La domanda è infondata e carente sotto il profilo probatorio ex art. 2697 c.c., e deve essere rigettata.

L’utente infatti non ha dedotto quando la MNP si è perfezionata, a fronte del contratto sottoscritto il 1.2.2013, né i gestori hanno sopperito a tale lacuna, contestando anzi Vodafone l’assunto.

D’altronde lo stesso utente ha implicitamente rinunciato alla domanda, proposta in istanza di definizione e poi non reiterata in sede di memoria difensiva, ove quantificava le proprie richieste con riferimento ai disservizi subiti, ma non anche con riferimento all’asserita ritardata MNP.

La domanda deve pertanto essere rigettata.

### **5.3. Sulla mancata risposta ai reclami.**

L’utente ha chiesto il pagamento dell’indennizzo per la mancata risposta ai reclami *“presentati sin dal maggio 2014 a mezzo telefonico e successivi, fino all’inoltro dell’istanza di definizione”*, senza tuttavia specificare la data esatta del reclamo a mezzo call center o il numero identificativo della pratica.

Dalla documentazione in atti si evince che l’utente ha presentato un primo reclamo scritto a Vodafone il 16.6.2015, cui ne sono seguito altri.

Non constano reclami inviati ad H3G.

L’articolo 8, comma 4, della delibera 179/03/CSP (nonché il successivo articolo 11, comma 2, della medesima delibera), in tema di reclami relativi a servizi di comunicazione elettronica prevede che la risposta al reclamo deve essere adeguatamente motivata e fornita entro il termine indicato nel contratto e comunque non superiore a 45 giorni dal ricevimento della richiesta, in forma scritta nei casi di rigetto.

Ed invero, nei casi di rigetto la risposta al reclamo deve essere adeguatamente motivata e fornita in forma scritta, per l'evidente fine di dare all'utente reclamante un riscontro chiaro ed esaustivo, univoco e agevolmente dimostrabile, idoneo quindi a riequilibrare le posizioni delle parti in un dialogo che, tipicamente, non nasce paritario a causa della qualità dell'operatore come soggetto strutturalmente e numericamente superiore, organizzato e diversificato.

Vodafone nulla ha dedotto in merito alla lamentata mancata risposta ai reclami.

Deve pertanto riconoscersi all'utente l'indennizzo previsto dall'art. 11 allegato A alla Delibera 73/11/CONS, dal 16.6.2015 al 9.6.2016, detratto il termine utile di 45 giorni per la risposta, per complessivi euro 300,00.

## **6. Sulle spese di procedura.**

La possibilità di riconoscere il rimborso delle spese necessarie per l'espletamento della procedura, liquidate secondo criteri di equità e proporzionalità, è previsto dall'articolo 19, comma 6, del Regolamento che sancisce inoltre che nel determinare rimborsi ed indennizzi si tenga conto "del grado di partecipazione e del comportamento assunto dalle parti anche in pendenza del tentativo di conciliazione".

Nel caso di specie, tenuto conto del comportamento complessivamente tenuto dalle parti e delle difese svolte si ritiene congruo liquidare l'importo di Euro 100,00 a titolo di rimborso spese della procedura di conciliazione e della procedura di definizione, da porsi a carico del solo gestore Vodafone, unico dichiarato responsabile dei disservizi lamentati dall'utente.

Per tutto quanto sopra esposto,

### **IL CORECOM LAZIO**

vista la relazione del responsabile del procedimento;

#### **DELIBERA**

1. Rigetta le domande proposte da ZITRO ITALIA XXX in liquidazione nei confronti della società H3G XXX.
2. Accoglie parzialmente l'istanza di ZITRO ITALIA XXX in liquidazione nei confronti della società VODAFONE ITALIA XXX.
3. La società VODAFONE ITALIA XXX è tenuta a pagare in favore dell'istante, oltre alla somma di euro 100,00 (cento/00) per le spese di procedura, i seguenti importi maggiorati degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza:

- i. Euro 1.000,00= (mille/00=) ai sensi del combinato disposto di cui agli artt. 12, comma 3 e art. 6, comma 1, ultimo periodo, allegato A alla Delibera 73/11/CONS;
- ii. Euro 300,00= (trecento/00=) ai sensi dell'art. 11 allegato A alla Delibera 73/11/CONS;
- iii. Euro 1.482,00 a titolo di rimborso dei canoni addebitati da Vodafone dal 27.5.2014 al 28.11.2015 e pagati dall'utente in relazione alle utenze xxxxxxxx259 e xxxxxxxx135;
- iv. Euro 1.458,43 a titolo di rimborso dei costi per recesso anticipato e per disattivazione del piano

tariffario addebitati da Vodafone e pagati dall'utente.

4. La società VODAFONE ITALIA XXX è altresì tenuta a comunicare a questo Corecom l'avvenuto adempimento alla presente delibera entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

5. 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.

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

7. 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 sui siti web del Corecom e dell'Autorità ([www.agcom.it](http://www.agcom.it)).

Roma, 11/04/2017

Il Presidente

Michele Petrucci

Fto

Il Dirigente

Aurelio Lo Fazio

Fto