

**DELIBERA N.79/2023/Corecom Toscana**

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA**

**XXX / Vodafone Italia SpA (Ho.Mobile - Teletu)  
(GU14/471286/2021)**

**Il Corecom della Regione Toscana**

NELLA riunione del 12 settembre 2023;

VISTA la legge 14 novembre 1995, n. 481, recante *“Norme per la concorrenza e la regolazione dei servizi di pubblica utilità. Istituzione delle Autorità di regolazione dei servizi di pubblica utilità”*;

VISTA la legge 31 luglio 1997, n. 249, recante *“Istituzione dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e norme sui sistemi delle telecomunicazioni e radiotelevisivo”*;

VISTO il decreto legislativo 1° agosto 2003, n. 259, recante *“Codice delle comunicazioni elettroniche”*;

VISTA la delibera n. 73/11/CONS, del 16 febbraio 2011, recante *“Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori”*, di seguito denominato *Regolamento sugli indennizzi* come modificato da ultimo dalla delibera n. 347/18/CONS;

VISTA la delibera n. 203/18/CONS, del 24 aprile 2018, recante *“Approvazione del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche”*, di seguito denominato *Regolamento*, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 358/22/CONS;

VISTA la legge regionale Toscana 25 giugno 2002, n. 22 *“Norme e interventi in materia di informazione e comunicazione. Disciplina del Comitato Regionale per le Comunicazioni”*, in particolare l’art. 30, e il *“Regolamento Interno di organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni”* (ex art. 8 legge regionale 1° febbraio 2000, n. 10);

VISTO il Decreto del Presidente della Giunta Regionale 20 giugno 2023, n. 105 recante: *“Comitato regionale per le comunicazioni (CORECOM). Ricostituzione”*;

VISTO il vigente Accordo Quadro concernente l’esercizio delle funzioni delegate ai Comitati Regionali per le Comunicazioni tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza

dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome, conforme al testo approvato dall'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni con delibera n. 427/22/CONS, con decorrenza 1° gennaio 2023;

VISTA la “Convenzione per il conferimento e l'esercizio della delega di funzioni al Comitati Regionali per le comunicazioni tra L'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e il Comitato Regionale per le Comunicazioni Toscana” sottoscritta in data 27 luglio 2023 e in particolare l'art. 5, comma 1, lett. e);

VISTO il Decreto del Segretario generale n. 617 del 9 agosto 2022 con il quale è stato conferito alla Dott.ssa Cinzia Guerrini l'incarico di responsabile del Settore “Assistenza al Difensore Civico e ai Garanti. Assistenza generale al CORECOM. Biblioteca e documentazione”, con decorrenza 1° ottobre 2022;

VISTA l'istanza della società XXX, del 03/11/2021 acquisita con protocollo n. 0431043 del 03/11/2021;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

### **1. La posizione dell'istante.**

Parte istante, titolare di un contratto *business* di cui all'utenza n. 0585 63xxxx (codice cliente n. 7.248xxxx) contesta all'operatore Vodafone S.p.A. (Ho.Mobile - Teletu), di seguito, per comodità, il mancato subentro, come da “*richiesta [effettuata] in data 24/06/2020*”.

In particolare, nell'istanza introduttiva del procedimento e nella documentazione in atti, l'istante ha dichiarato quanto segue.

- In data 24 giugno 2020 sottoscriveva documentazione relativa alla “*Proposta cessione/subentro del contratto*” in relazione alle utenze fisse e mobili;
- In data 22 settembre 2020 inviava un reclamo a mezzo e-mail, con cui sollecitava la “*voltura da precedente azienda*”, inviando la documentazione già trasmessa.
- Reiterava e sollecitava la richiesta con successivi reclami, inviati con stessa modalità nelle seguenti date: 30 settembre 2020, 11 novembre 2020, 18 dicembre 2020, 15 gennaio 2021. Nel frattempo gli veniva riferito da Vodafone dell'inesattezza del codice IBAN, circostanza non vera e ribadita nei reclami inviati a partire da quello dell'11 novembre 2020 in poi.
- Nel formulario GU14 ha lamentato i disagi dovuti alla mancata voltura in quanto si era verificata “*si [era] reso necessario attivare il trasferimento di chiamata*”

*dal numero da volturare in quanto la linea non [era] funzionante a causa di problematiche tecniche”.*

- *“purtroppo a causa della mancata ricezione delle fatture intestate alla precedente azienda, ormai cessata da dicembre 2020 (...) non ven[ivano] pagate tempestivamente, causando il blocco del trasferimento di chiamata e la perdita delle chiamate in arrivo da parte dei clienti e fornitori”.*
- *Era stato necessario “effettuare il trasloco della linea per evitare la perdita del numero telefonico”.*
- *Introduceva tentativo obbligatorio di conciliazione in data 4 agosto 2021.*

In base a tali premesse l’istante ha chiesto quantificando i rimborsi o indennizzi richiesti in euro 1.500.00:

- i) il “rimborso per disagi dovuti alla mancata voltura [come descritti in istanza]”.*

In data 30 settembre 2021 la parte istante esperiva nei confronti dell’operatore Vodafone tentativo obbligatorio di conciliazione presso il CoReCom Toscana, tentativo che si concludeva con verbale attestante il fallimento dello stesso.

## **2. La posizione dell’operatore.**

L’operatore Vodafone, nell’ambito del contraddittorio, con deposito della memoria difensiva del 20 dicembre 2021, con riferimento alla *res controversia*, ha evidenziato che, *“[a] sistema, ad ogni modo, risulta che l’ufficio preposto dell’odierna convenuta ha più volte cercato di mettersi in contatto con il cliente per espletare la pratica ma il medesimo non ha mai risposto”, allegando “apposita schermata a sostegno di quanto sopra asserito”.*

Nel merito, poi, l’operatore ha *“eccepi[to] che in base a quanto stabilito dalla Delibera 353/2019/CONS, articolo 20, comma 4, “L’Organo Collegiale, ove riscontri la fondatezza dell’istanza, con il provvedimento che definisce la controversia ordina all’operatore di adottare le misure necessarie a far cessare la condotta lesiva dei diritti dell’utente e, se del caso, di effettuare rimborsi di somme risultate non dovute nonché di corrispondere gli indennizzi nei casi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, dalle disposizioni normative o da delibere dell’Autorità”.*

L’operatore ha dedotto che *“[n]e deriva, pertanto, l’inammissibilità di ogni richiesta risarcitoria del danno, espressamente esclusa dalla normativa Agcom, e delle richieste avanzate a titolo di indennizzo, storno e rimborso. Manca, inoltre, una qualsiasi imputazione ad una specifica norma del Contratto, della Carta dei servizi nonché delle Delibere AGCOM, così come richiesto, invece, dalla suddetta Delibera”.* Al riguardo ha precisato che *“[n]é, tanto meno, la parte ricorrente ha prodotto prove a sostegno della propria tesi che possano, conseguentemente, comportare una dichiarazione di responsabilità del gestore”.*

Inoltre, l'operatore ha precisato che “[s]otto il profilo amministrativo e contabile si precisa che l'utente è attualmente attivo e non risulta essere tuttora presente alcun insoluto”.

In conclusione la società Vodafone ha “reitera[to] le eccezioni più sopra indicate, contestando, altresì, le affermazioni dell'utente e, soprattutto, le richieste di indennizzo, storno e rimborso con conseguenziale, integrale, rigetto delle domande ex adverso avanzate in quanto infondate in fatto ed in diritto”.

### **3. Motivazione della decisione.**

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dall'istante possono essere parzialmente accolte come di seguito precisato.

Con riferimento alla domanda *sub i)* di “rimborso per disagi dovuti alla mancata voltura [come descritti in istanza]”, si osserva che, esclusa ogni richiesta di risarcimento danni, attesa l'incompetenza di questo Corecom ai sensi dall'articolo 20, comma 4, del vigente Regolamento, in un'ottica di *favor utentis*, in applicazione di un criterio di ragionevolezza ed efficienza dell'azione, la predetta doglianza sarà ricondotta all'oggetto della presente disamina ed interpretata, come richiesta di accertamento di un comportamento illegittimo da parte dell'operatore e del conseguente diritto all'indennizzo nel periodo coperto fino alla presentazione del tentativo obbligatorio di conciliazione, ovvero il 4 agosto 2021.

Al riguardo giova precisare che, come emerge anche dalle segnalazioni citate nella memoria dell'operatore, le problematiche attinenti al trasloco e alla sospensione dei servizi – doglianze contenute nel formulario GU14 – risultano successive al 4 agosto 2021 e, pertanto, non possono essere prese in considerazione in questa sede in quanto non preventivamente sottoposte al prodromico tentativo obbligatorio di conciliazione.

La presente disamina s'incentra, dunque, sulla mancata gestione della richiesta di subentro, sui malfunzionamenti “a causa di problematiche tecniche”, nonché sulla mancata risposta ai reclami.

#### Sui malfunzionamenti

Parte istante, nella descrizione dei fatti, ha fatto cenno alla necessità di “attivare il trasferimento di chiamata dal numero da volturare in quanto la linea non [era] funzionante a causa di problematiche tecniche”, laddove l'operatore, in generale, ha evidenziato, da parte dell'istante, la mancanza di “prove a sostegno della propria tesi che possano, conseguentemente, comportare una dichiarazione di responsabilità del gestore”.

La doglianza dell'utente non è fondata per le ragioni di seguito esposte.

Con riferimento al presunto malfunzionamento dell'utenza oggetto del procedimento, si osserva che non risulta delimitato l'intervallo temporale interessato dalla lamentata interruzione dei servizi. Sul punto si deve evidenziare che l'istanza risulta eccessivamente scarna, non circostanziata e priva di documentazione adeguata, che avrebbe potuto essere fornita a supporto e chiarimento delle pretese dell'istante.

È da osservarsi, infatti, che con riferimento ai lamentati malfunzionamenti, l'istante ha omesso sia di fornire un riscontro probatorio in ordine all'inoltro di reclami tracciabili all'operatore, dai quali poter evincere la data di inizio e di fine dei disservizi subiti.

Pertanto, attesa la sostanziale indeterminatezza dei periodi eventualmente indennizzabili, non può risultare possibile l'accertamento dell'*an*, del *quomodo* e del *quando* del verificarsi dei lamentati disservizi, tanto da non consentire, in questa sede, una valutazione adeguata in ordine alla liquidazione di un indennizzo.

#### Sulla mancata gestione della richiesta di subentro

Parte istante lamenta la mancata "*voltura da precedente azienda*", laddove l'operatore deduce che la mancata esecuzione di quanto richiesto era dipesa dall'irreperibilità dell'utente

La doglianza è fondata per le ragioni di seguito indicate

Sul punto viene in rilievo le "*Condizioni di cessione del contratto*" di Vodafone secondo cui, "*se la richiesta di cessione non dovesse andare a buon fine, Vodafone comunicherà la non accettazione della cessione a Cedente e Cessionario mediante contatto ai recapiti telefonici forniti nel modulo di cessione*".

Vodafone, nella propria memoria, non ha dato atto di aver comunicato all'istante gli impedimenti incontrati in fase di esecuzione della cessione del contratto previsti dalle sue stesse "*Condizioni di cessione del contratto*".

Infatti l'operatore, seppur non fosse tenuto a dare esecuzione alla cessione, essendo essa rimessa "*a suo insindacabile giudizio*", era, però, tenuto a fornire un'informazione esaustiva circa la documentazione necessaria a procedere nel subentro, richiesto dall'istante, per la prima volta, in data 24 giugno 2020.

Agli atti non risultano, in tal senso, comunicazioni esaustive e documentate circa gli impedimenti amministrativi riscontrati dall'operatore, nonostante i reclami e le segnalazioni dell'istante. L'operatore si è infatti limitato ad osservare che "*[a] sistema, ad ogni modo, risulta che l'ufficio preposto dell'odierna convenuta ha più volte cercato di mettersi in contatto con il cliente per espletare la pratica ma il medesimo non ha mai risposto*". Non è sufficiente, al riguardo, quanto affermato dal gestore sull'irreperibilità dell'utente, in quanto tali interlocuzioni non risultano debitamente tracciate. Le schermate estratte dai propri sistemi aziendali non risultano atte a provare l'assolvimento degli oneri informativi, in quanto, oltre a non provare il ricevimento delle comunicazioni stesse, non recano contenuti circostanziati e tempestivi sul subentro richiesto.

Sul punto si richiamano i doveri di correttezza e trasparenza che devono permeare il rapporto contrattuale e che implicano il dovere del gestore di comunicare all'utente gli eventuali motivi ostativi alla richiesta subentro alla luce della delibera n.179/03/CSP, che all'art. 4 "*informazione degli utenti*" stabilisce che "*gli utenti hanno diritto ad un'informazione completa circa le modalità giuridiche, economiche e tecniche di*

*prestazione dei servizi” e che a tal fine “gli organismi di telecomunicazioni si impegnano ad “informare gli utenti delle decisioni che li riguardano, delle loro motivazioni, delle possibilità di reclamo e degli strumenti di ricorso avverso di esse”.*

Emerge, dunque, una condotta dell’operatore certamente censurabile sotto il profilo della violazione dei propri oneri informativi circa i motivi ostativi al subentro nella titolarità del numero, dal momento che in merito al mancato subentro, si ribadisce, sono state date informazioni che non chiarivano la motivazione.

Dunque è evidente che la violazione degli obblighi informativi e la mancata trasparenza abbiano determinato il disservizio lamentato dall’utente, che ha comportato una mancata esecuzione della richiesta di subentro, quale disagio certamente indennizzabile.

Pertanto, per quanto sopra esposto, in assenza, agli atti, di documentazione probatoria idonea ad escludere la responsabilità dell’operatore Vodafone, si ritiene che sia da ascrivere a detto operatore, ai sensi dell’art. 1218 del codice civile, la responsabilità in ordine alla mancata gestione dell’utente e che, pertanto, debba essere riconosciuto all’istante un indennizzo che si ritiene di determinare in applicazione del sopracitato criterio analogico di cui all’articolo 13, comma 7, del *Regolamento sugli indennizzi*. Per le fattispecie d’inadempimento o disservizio non contemplate dal presente regolamento trovano, infatti, applicazione, ai fini della definizione delle controversie, le misure di indennizzo giornaliero previste per i casi simili, avuto riguardo alla gravità dell’inadempimento.

Ne consegue che Vodafone è tenuto a corrispondere all’utente, in relazione al codice cliente n. 7.248xxxx, attesa la natura *business* dell’utenza oggetto della controversia, l’indennizzo di cui all’articolo 4, comma 3, in combinato disposto con l’articolo 13, comma 3 e 7, del predetto *Regolamento*, per un importo totale pari ad euro 600,00 (seicento/00), nella misura massima, per complessivi 463 giorni, computati in riferimento al periodo compreso dal 24 giugno 2020, data della richiesta di subentro, al 30 settembre 2021, data dell’udienza di conciliazione, occasione del primo confronto fra operatore e utente (si vedano delibere Agcom n. 181/19/CIR, n. 29/20/CIR).

#### Sulla mancata risposta ai reclami

Parte istante lamenta di aver più volte sollecitato la “*voltura da precedente azienda*” con reclami a partire dalla e-mail del 22 settembre 2020, con la quale inoltrava nuovamente, fra l’altro, la documentazione già trasmessa. Di contro l’operatore ha dedotto l’irreperibilità dell’utente, allegando a supporto della propria posizione uno *screenshot* della schermata estratta dai propri sistemi aziendale riportante l’indicazione dei contatti.

La doglianza è fondata, atteso che agli atti non risultano da parte dell’operatore, risposte al reclamo sopracitato, non ritenendo idonea prova le schermate di produzione unilaterale quale lo “*screenshot*” depositato dall’operatore, in quanto non provanti il corretto ricevimento da parte dell’utente delle comunicazioni asseritamente tentate e



non andate a buon fine per l'irreperibilità dell'utente. Tali comunicazioni risultano tutte successive al 9 settembre 2021.

Atteso che il disposto dell'art. 8, comma 4, dell'allegato A alla Delibera Agcom n. 179/03/CSP, prevede che la risposta al reclamo debba 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, la mancata risposta al reclamo giustifica il riconoscimento all'utente di un indennizzo *“da mancata risposta al reclamo”*.

Ne consegue che l'istante ha diritto alla corresponsione di *un indennizzo pari a euro 2,50 per ogni giorno di ritardo, fino a un massimo di euro 300,00* in base a quanto previsto dall'art. 12, comma 1, del *Regolamento sugli Indennizzi*.

Al riguardo va preso in considerazione il principio di *“risposta cumulativa”* facendo leva sulla previsione di cui al comma 2, del medesimo articolo 12, secondo cui *“l'indennizzo di cui al comma 1 è computato in misura unitaria indipendentemente dal numero delle utenze interessate dal reclamo e anche in caso di reclami reiterati o successivi, purché riconducibili al medesimo disservizio”*.

Ai fini del calcolo dell'indennizzo si determina il *dies a quo* nella data del 4 novembre 2020, detratto il tempo utile di 45 giorni previsto dalla Carta dei Servizi dell'operatore per la risposta al reclamo del 22 settembre 2020 ed il *dies ad quem* nella data dell'udienza di conciliazione del 30 settembre 2021.

Pertanto, l'istante ha diritto alla corresponsione dell'indennizzo per mancata risposta al reclamo per i 330 giorni di ritardo da computarsi nella misura massima di euro 300,00 (trecento/00).

TUTTO ciò premesso;

UDITA la relazione del Dirigente, svolta su proposta del Presidente;

## **DELIBERA**

### **Articolo 1**

1. Il Corecom Toscana accoglie parzialmente l'istanza presentata dalla società XXX nei confronti di Vodafone Italia S.p.A. (Ho.Mobile - Teletu), per le motivazioni in premessa.
2. La società Vodafone Italia S.p.A. (Ho.Mobile - Teletu) entro 60 giorni dalla notifica del presente provvedimento, è tenuta a corrispondere in favore dell'istante, con le modalità indicate nel formulario, l'importo, maggiorato degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza, pari ad euro 600,00 (seicento/00), a titolo di indennizzo per il mancato subentro.

3. La società Vodafone Italia S.p.A. (Ho.Mobile - Teletu) entro 60 giorni dalla notifica del presente provvedimento, è tenuta a corrispondere in favore dell'istante, con le modalità indicate nel formulario, l'importo, maggiorato degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza, pari euro 300,00 (trecento/00) a titolo di indennizzo per la mancata risposta al reclamo.

Il presente provvedimento costituisce un ordine dell'Autorità ai sensi dell'art 30, comma 12, del Decreto Legislativo 1° agosto 2003, n. 259 Codice delle comunicazioni elettroniche, come modificato dal decreto legislativo n. 207 del 2021.

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

Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente delibera è notificata alle parti e pubblicata sul sito *web* dell'Autorità.

Firenze, 12 settembre 2023

Il Segretario  
*Cinzia Guerrini*

Il Presidente  
*Marco Meacci*

Documento prodotto in originale informatico e firmato digitalmente ai sensi del "Codice dell'Amministrazione Digitale" (D.Lgs. n. 82/2005 e s.m.i.)