

Oggetto: **DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA: Pardini [REDACTED] -
Altemura [REDACTED] /Vodafone Omnitel [REDACTED] / Telecom Italia [REDACTED]**

Presenti:

SANDRO VANNINI	<i>Presidente</i>
GIANCARLO MAGNI	<i>Vice Presidente</i>
RENATO BURIGANA	<i>Componente</i>
LETIZIA SALVESTRINI	<i>Componente</i>
MAURIZIO ZINGONI	<i>Componente</i>

Assenti:

Presiede: **Sandro Vannini**

Segretario: **Luciano Moretti** *Dirigente della struttura di assistenza al Comitato incaricato della redazione del presente atto*

Allegati N. 0

II COMITATO REGIONALE per le COMUNICAZIONI

VISTI:

- la legge 14 novembre 1995, n. 481, "Norme per la concorrenza e la regolazione dei servizi di pubblica utilità. Istituzione delle Autorità di regolazione dei servizi di pubblica utilità";
- la legge 31 luglio 1997, n. 249 "Istituzione dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e norme sui sistemi delle telecomunicazioni e radiotelevisivo", in particolare l'art. 1, comma 6, lettera a), n. 14 e comma 13;
- il decreto legislativo 1° agosto 2003, n. 259 recante il "Codice delle comunicazioni elettroniche";
- la Delibera Agcom n. 179/03/CSP "Approvazione della direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni ai sensi dell'articolo 1, comma 6, lettera b), numero 2, della legge 31 luglio 1997, n. 249" e successive modifiche e integrazioni;
- la Delibera Agcom n. 173/07/CONS, All. A "Regolamento in materia di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti" e successive modifiche ed integrazioni;
- la Delibera Agcom n. 274/07/CONS "Modifiche ed integrazioni alla delibera 4/06/CONS: modalità di attivazione, migrazione e cessazione nei servizi di accesso" e successive modificazioni;
- la Delibera Agcom n. 41/09/CIR "Integrazioni e modifiche relative alle procedure di cui alla delibera n. 274/07/CONS ed alla portabilità del numero su rete fissa";
- la Delibera Agcom n. 73/11/CONS All. A "Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti ed operatori";
- la Delibera Agcom n. 276/13/CONS "Approvazione delle Linee Guida relative all'attribuzione delle deleghe ai CoReCom in materia di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche";
- 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 Toscana 1 febbraio 2000, n. 10);
- 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;
- 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 della Toscana in data 16 dicembre 2009, e in particolare l'art. 4, comma 1, lett. e);
- l'istanza n. 396 del 14 ottobre 2014 con cui dai Sigg. Pardini [REDACTED] e Altemura [REDACTED] chiedeva l'intervento del Comitato Regionale per le Comunicazioni (di seguito, per brevità, CoReCom) per la definizione della controversia in essere con la società Vodafone Omnitel [REDACTED] (di seguito, per brevità, Vodafone) e Telecom Italia [REDACTED] (di seguito, per brevità, Telecom Italia) ai sensi dell'art. 14 del

Regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti, approvato con Delibera n. 173/07/CONS, Allegato A;

- la nota del 14 ottobre 2014 con cui questo Ufficio ha comunicato alle parti, ai sensi dell'articolo 15 del summenzionato Regolamento, l'avvio di un procedimento finalizzato alla definizione della deferita controversia e la successiva comunicazione del 23 marzo 2015 con cui ha invitato le parti stesse a presentarsi all'udienza per la discussione della controversia in data 15 aprile 2015, poi aggiornata all'8 luglio 2015;

UDITE entrambe le parti nella suindicata udienza, durante la quale la parte istante si riportava all'istanza introduttiva del procedimento e precisava che l'utenza n. [REDACTED], per la parte di sola fonia, era migrata in Telecom Italia in data 1° luglio 2015; l'operatore Vodafone precisava che l'attivazione dei servizi in questione era stata effettuata dietro richiesta della parte istante, la quale aveva esercitato il diritto di recesso nei dieci giorni dall'attivazione medesima; l'operatore Telecom Italia si riportava alla memoria difensiva in atti e confermava l'avvenuta riattivazione del servizio di fonia in data 1° luglio 2015, precisando che alla data del 3 luglio 2015 erano in corso le operatività per l'attivazione del servizio Adsl, la cui risorsa era ancora occupata da Vodafone; precisava, altresì, che nel mese di dicembre 2014, nelle more del rientro in Telecom Italia dell'utenza oggetto del presente procedimento, era stata attivata in gratuità una nuova utenza con i servizi di fonia e Adsl la quale sarebbe stata cessata, senza costi per la parte istante, al momento dell'integrale ripristino dell'utenza n. [REDACTED] anche con il servizio Adsl; la parte istante contestava quanto dedotto dall'operatore Vodafone replicando che si trattava di attivazione di servizi non richiesti e non di recesso da un contratto validamente stipulato e ribadiva la richiesta di definizione della controversia;

ESAMINATO pertanto il relativo verbale di udienza, con il quale ci si riservava di svolgere le opportune valutazioni al fine di definire la *res controversa*;

ESAMINATI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. Oggetto della controversia e risultanze istruttorie.

I Sigg.ri [REDACTED] Altemura e [REDACTED] Pardini, titolari dell'utenza fissa di tipo privato n. [REDACTED], attiva con l'operatore Telecom Italia, contestano l'arbitraria migrazione della propria utenza verso l'operatore Vodafone e la conseguente indebita attivazione di servizi non richiesti; lamentano, altresì, la totale interruzione dei servizi di fonia e Adsl già attivi sull'utenza in questione, il ritardo nel rientro dell'utenza in Telecom Italia nonché la mancata risposta degli operatori al proprio reclamo.

In particolare, dagli atti del procedimento è emerso che:

Nella prima metà del mese di gennaio 2014 i coniugi [REDACTED] Altemura e [REDACTED] Pardini, titolari dell'utenza fissa n. [REDACTED], attiva con l'operatore Telecom Italia a nome del Sig. Altemura, venivano contattati più volte dal Servizio Clienti dell'operatore Vodafone che proponeva loro la migrazione in Vodafone dell'utenza in questione prospettando l'applicazione di condizioni economiche più vantaggiose.

Nel corso dei contatti telefonici in questione la Sig.ra Pardini, essendosi riservata esclusivamente la facoltà di aderire alla proposta contrattuale di Vodafone all'esito del ricevimento della relativa documentazione, manifestava la propria volontà di non dar corso ad alcuna attivazione e confermava il proprio diniego anche con lettera raccomandata del 28 gennaio 2014, oltreché in un successivo contatto telefonico del 14 febbraio 2014 effettuato da Vodafone per appurare l'effettiva volontà dell'utente di

non dar corso ad alcuna attivazione.

Nonostante quanto sopra, l'operatore Vodafone dava avvio alla procedura di migrazione dell'utenza *de qua* che si perfezionava, a sistema, in data 25 febbraio 2014 con l'attivazione del servizio Adsl e in data 12 marzo 2014 con l'attivazione del servizio di fonia.

In data 25 febbraio 2014, riscontrato il mancato funzionamento della linea Adsl, i Sigg.ri Altemura contattavano il Servizio Clienti Telecom Italia per segnalare quello che ritenevano un guasto ed apprendevano, invece, che era in corso la procedura di migrazione dell'utenza verso Vodafone, così come confermato da un successivo "sms" del predetto operatore che comunicava l'avvenuta attivazione del servizio Adsl.

I Sigg.ri Altemura si rivolgevano quindi al Servizio Clienti degli operatori Telecom Italia e Vodafone al fine di chiedere il rientro dell'utenza in Telecom Italia, richiesta che veniva inserita a sistema dall'operatore Telecom Italia in data 27 febbraio 2014.

In data 12 marzo 2014 cessava di funzionare anche il servizio di fonia associato all'utenza degli istanti.

Con lettera raccomandata del 26 marzo 2014 gli odierni istanti, per tramite della Federconsumatori Versilia, inviavano formale reclamo agli operatori Vodafone e Telecom Italia con cui – contestata l'arbitraria attivazione del contratto da parte di Vodafone ed il conseguente "totale isolamento" della linea *de qua* – chiedevano, in particolare, la cessazione del contratto indebitamente attivato da Vodafone ed il rientro in Telecom Italia dell'utenza [REDACTED], con integrale ripristino dei servizi di fonia e Adsl ad essa associati; lo storno della fattura Vodafone n. AE03411156 del 5 marzo 2014, intestata alla Sig.ra Pardini, e delle eventuali ulteriori fatture emittende; la liquidazione degli indennizzi spettanti per l'attivazione di servizi non richiesti e per il mancato funzionamento dei servizi di fonia e Adsl.

In data 10 aprile 2014 gli odierni istanti, contestualmente al deposito del formulario per il tentativo obbligatorio di conciliazione, chiedevano al CoReCom Toscana l'adozione di un provvedimento temporaneo ai sensi dell'art. 5, all. A della Delibera 173/07/CONS nei confronti degli operatori Vodafone e Telecom Italia al fine di ottenere il "ripristino dei servizi fonia e Adsl con Telecom Italia".

Con provvedimento temporaneo dell'8 maggio 2014 il CoReCom Toscana, dato atto che Vodafone non aveva inviato alcuna osservazione in merito alle contestazioni di parte istante e che Telecom Italia, con nota del 17 aprile 2014, aveva comunicato che l'utenza in questione era attiva con Vodafone sia per la fonia che per l'Adsl, senza tuttavia fornire adeguato riscontro in merito al disservizio segnalato dagli istanti, disponeva che i predetti operatori provvedessero, per quanto di rispettiva competenza, al ripristino in Telecom Italia dell'utenza in questione entro le successive quarantotto ore; detto provvedimento rimaneva, tuttavia, inottemperato.

In data 30 luglio 2014 gli istanti esperivano il tentativo obbligatorio di conciliazione presso il CoReCom Toscana nei confronti degli operatori Vodafone e Telecom Italia, tentativo che, tuttavia, si concludeva con esito negativo.

Con l'istanza di definizione della controversia, gli istanti hanno chiesto:

- nei confronti dell'operatore Vodafone:

- 1) "lo storno di tutte le fatture emesse ed emittente in relazione al contratto non richiesto (identificato dal codice cliente [REDACTED]) ed il ritiro della eventuale pratica di recupero crediti";

- 2) *“il rimborso degli importi eventualmente addebitati da Telecom Italia ██████ conseguentemente alla disattivazione e riattivazione del contratto”;*
- 3) *“la liquidazione degli indennizzi spettanti per attivazione di servizi non richiesti, con riferimento ai servizi di fonia e Adsl associati all’utenza ██████, tenuto conto che il contratto si presume attivato in data 25/02/2014 (ovvero, dal giorno a partire dal quale ha cessato di funzionare la linea Adsl) e che – allo stato – dovrebbe essere ancora attivo, non essendosi perfezionato il rientro della numerazione in Telecom Italia ██████.”;*
- 4) *“la liquidazione degli indennizzi spettanti per il totale mancato funzionamento del servizio Adsl riscontrato a partire dal 25/02/2014 (disservizio ancora in corso)”;*
- 5) *“la liquidazione degli indennizzi spettanti per il totale mancato funzionamento dei servizi di fonia riscontrato a partire dal 12/03/2014 (disservizio ancora in corso)”;*
- 6) *“la liquidazione degli indennizzi spettanti per il ritardo nel rientro in Telecom Italia ██████ qualora di tale ritardo risulti in tutto o in parte responsabile Vodafone Omnitel ██████”;*
- 7) *“la liquidazione degli indennizzi spettanti per l’eventuale perdita della numerazione, qualora non venga evasa la richiesta di rientro in Telecom Italia ██████ per cause imputabili a Vodafone Omnitel ██████”;*
- 8) *“la liquidazione degli indennizzi spettanti per mancata risposta al reclamo del 26/03/2014”;*
- 9) *“la liquidazione delle spese di procedura ed il rimborso delle spese effettivamente sostenute, in via di conformazione”;*

- nei confronti dell’operatore Telecom Italia:

- 1) *“la liquidazione degli indennizzi spettanti per il totale mancato funzionamento del servizio Adsl a partire dal 25/02/2014, nonché per il totale mancato funzionamento dei servizi di fonia a partire dal 12/03/2014, qualora risultasse l’utenza ancora attiva con Telecom Italia ██████ nei sopra specificati periodi”;*
- 2) *“la liquidazione degli indennizzi spettanti per il ritardo nel rientro in Telecom Italia ██████ qualora tale società dovesse risultrne in tutto o in parte responsabile”;*
- 3) *“la liquidazione degli indennizzi spettanti per l’eventuale perdita della numerazione, qualora non venga evasa la richiesta di rientro in Telecom Italia ██████ per cause imputabili a tale operatore”;*
- 4) *“la liquidazione degli indennizzi spettanti per mancata risposta al reclamo del 26/03/2014”;*
- 5) *“la liquidazione delle spese di procedura ed il rimborso delle spese effettivamente sostenute, in via di conformazione”.*

Contestualmente al deposito dell’istanza per la definizione della controversia, i Sigg.ri Altemura e Pardini chiedevano al CoReCom Toscana l’adozione di un nuovo provvedimento temporaneo ai sensi dell’art. 5, all. A della Delibera 173/07/CONS nei confronti degli operatori Vodafone e Telecom Italia al fine di ottenere l’integrale ripristino dei servizi associati alla loro utenza con l’operatore Telecom Italia.

Con provvedimento temporaneo del 22 ottobre 2014 il CoReCom Toscana, dato atto che Vodafone non

aveva inviato alcuna osservazione in merito alle contestazioni di parte istante e che Telecom Italia, con nota del 16 ottobre 2014, aveva comunicato che l'utenza in questione era attiva con Vodafone sia per la fonia che per l'Adsl e che era presente a sistema *“una esigenza di rientro del 17/09/2014 in carico al settore che ha rapporti con OLO”*, disponeva che l'operatore Vodafone provvedesse alla riattivazione del servizio associato all'utenza *de qua* entro le successive quarantotto ore; anche detto provvedimento rimaneva, tuttavia, inottemperato.

In data 13 novembre 2014, nel rispetto dei termini procedurali, l'operatore Telecom Italia trasmetteva una memoria difensiva con cui, eccepita preliminarmente l'inammissibilità delle nuove richieste di parte istante non sottoposte al tentativo obbligatorio di conciliazione, rilevava, nel merito, quanto segue: che l'utenza [REDACTED] era cessata per passaggio all'operatore Vodafone in data 12 marzo 2014; che con comunicazione del 10 aprile 2014, in seguito al reclamo di parte istante del 26 marzo 2014 con cui veniva richiesto il rientro in Telecom Italia dell'utenza *de qua*, aveva confermato agli istanti *“il corretto operato della nostra Azienda, nel pieno rispetto della normativa vigente, per consentire il rientro, da altro gestore, della linea in oggetto”*; che, in seguito al provvedimento temporaneo del CoReCom Toscana dell'8 maggio 2014, aveva *“immediatamente interessato l'operatore concorrente invitandolo al rilascio della risorsa al fine di poter espletare correttamente la procedura di migrazione richiesta”*, chiudendo tuttavia la pratica in data 5 agosto 2014 *“per errata comunicazione del codice di migrazione”*; che, infine, in data 16 settembre 2014 il Sig. Altemura aveva formulato tramite *“verbal ordering”* una nuova richiesta di rientro che non era stata ancora espletata *“a causa di errata comunicazione del codice di migrazione”*; che, pertanto, l'espletamento della richiesta di rientro era stato *“interrotto per motivi tecnici che esulano interamente dalla propria sfera di azione”*, essendo *“verosimilmente imputabile ad un errore materiale in cui è incorso [l'istante] durante la formulazione della richiesta di migrazione e che ha letteralmente inibito la conclusione di tale procedura successivamente alla liberazione della linea da parte di Vodafone”*; Telecom Italia, pertanto, non aveva potuto acquisire l'utenza *de qua* *“perché la serie numerica comunicata dalla parte istante non corrisponde al codice identificativo c.d. di migrazione che il gestore Vodafone ha associato alla numerazione”*. Per quanto sopra, concludeva per il rigetto dell'istanza.

A detta memoria gli odierni istanti replicavano con memoria del 21 novembre 2014, nel rispetto dei termini procedurali, eccependo, in particolare, quanto segue: che tutte le proprie richieste erano ammissibili e tempestive; che la richiesta di rientro in Telecom Italia era stata formulata già in data 27 febbraio 2014, *“mettendo a disposizione di Telecom i codici di migrazione resi disponibili dall'operatore Vodafone”*; che tale ultimo operatore, dopo aver avviato indebitamente la procedura di migrazione *de qua*, aveva *“trattenuto la risorsa sui propri sistemi, senza restituirla a Telecom nemmeno dopo l'adozione dei due provvedimenti temporanei”* da parte del CoReCom, causando il totale isolamento della linea in questione per oltre otto mesi; che Vodafone, al riguardo, non aveva mai fornito alcuna prova della effettiva volontà degli istanti di procedere alla migrazione della loro utenza, né della regolare fornitura dei servizi pur fatturati; che, infine, entrambi gli operatori non avevano dato nessun riscontro (ovvero, nel caso di Telecom Italia, un riscontro inadeguato) al reclamo di parte istante del 26 marzo 2014. Per quanto sopra, insistevano per il totale accoglimento delle richieste già formulate.

L'operatore Vodafone non ha trasmesso alcuna memoria difensiva né ha prodotto eventuali documenti.

Si dà atto che nelle more del presente procedimento, in data 12 dicembre 2014, l'operatore Telecom Italia – con il consenso degli odierni istanti – ha provveduto all'attivazione in loro favore di una nuova utenza *“provvisoria”* di rete fissa, con relativi servizi voce e Adsl, in attesa del rientro in Telecom Italia della numerazione oggetto dell'istanza.

Si dà atto, altresì, che l'utenza n. [REDACTED] risulta essere infine migrata in Telecom Italia, per la parte di sola fonia, in data 1° luglio 2015, così come concordemente dichiarato da parte degli istanti e

dell'operatore Telecom Italia nel corso dell'udienza dell'8 luglio 2015.

2. Valutazioni in ordine al caso in esame.

A) Sull'indebita attivazione del contratto da parte di Vodafone.

La domanda formulata dalla parte istante è fondata e meritevole di accoglimento, nei termini che seguono.

La fattispecie in esame rientra nell'ambito delle c.d. "attivazioni di servizi non richiesti" o "prestazioni non richieste", previste e disciplinate dalle delibere Agcom n. 41/09/CIR, n. 664/06/CONS, n. 179/03/CSP, nonché da varie disposizioni del Codice delle comunicazioni elettroniche e dal Codice del Consumo (articolo 57).

In particolare, il regolamento recante "*disposizioni a tutela dell'utenza in materia di fornitura dei servizi di comunicazione elettronica mediante contratti a distanza*", approvato con delibera Agcom n. 664/06/CONS, all'articolo 2, comma 5, dispone che "*la volontà inequivoca del titolare dell'utenza telefonica di concludere il contratto deve risultare da un modulo ovvero altro documento contrattuale, anche elettronico, recante la data e l'ora dell'avvenuto accordo e la relativa sottoscrizione del titolare dell'utenza. Se è stata utilizzata la comunicazione telefonica, l'adempimento degli obblighi informativi di cui ai commi 1, 2, 3 e 4 ed il consenso informato del titolare dell'utenza telefonica possono risultare dalla registrazione integrale della conversazione telefonica, previo consenso dell'interessato alla registrazione*". Il successivo comma 6 del medesimo art. 2 prevede che "*prima o al più tardi al momento dell'inizio dell'esecuzione del contratto di fornitura di beni o servizi di comunicazione elettronica concluso a distanza, il titolare dell'utenza telefonica deve ricevere un apposito modulo di conferma del contratto, contenente tutte le informazioni elencate al comma 1 e all'articolo 53 del codice del consumo. Con il medesimo modulo, l'operatore comunica al titolare dell'utenza telefonica che, ove ritenga che il servizio non sia stato da lui richiesto, può proporre opposizione a mezzo fax o posta elettronica, ai recapiti indicati nella stessa informativa, ferma restando la sua facoltà di opporsi in ogni tempo e con qualsiasi mezzo ad una fornitura non richiesta*". Lo spirito della disposizione normativa è finalizzato a rafforzare il diritto del consumatore ad avere una piena consapevolezza circa le proposte commerciali alle quali ha precedentemente aderito per via telefonica, consentendogli, all'esito della ricezione dell'apposito documento scritto, di esercitare il proprio diritto al ripensamento.

In linea con tali principi, la direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazione, approvata con delibera Agcom n. 179/03/CSP, all'articolo 7, comma 5, prevede che "*fatti salvi i casi di inadempimento da parte degli utenti, gli organismi di telecomunicazioni non pretendono da questi alcuna prestazione corrispettiva in caso di attivazioni o disattivazioni di linee o contratti o di forniture di beni o servizi da essi non richiesti e provvedono, a loro cura e spese, al ripristino delle condizioni tecniche e contrattuali pre-esistenti o al ritiro di detti beni. Tutti i costi, tra i quali quelli derivanti dal ripristino della precedente configurazione, sono a carico dell'operatore che ha disposto l'attivazione o la disattivazione della prestazione non richiesta dall'utente*".

A fronte della contestazione dell'utente circa l'esistenza e la valida conclusione di un contratto di telefonia, pertanto, è onere dell'operatore telefonico fornire la prova positiva della conclusione del contratto. In particolare, qualora l'utente disconosca il contratto di attivazione di un'utenza e l'operatore non sia in grado di esibire la prova dell'avvenuta sottoscrizione, deve disporsi lo storno delle fatture illegittimamente emesse, oltre alla corresponsione di un indennizzo per l'eventuale, procurata sospensione dei servizi attivi con il precedente operatore.

Nel caso di specie, dagli atti del procedimento emerge che gli odierni istanti, in occasione dei contatti telefonici intercorsi con il Servizio Clienti dell'operatore Vodafone nel mese di gennaio 2014, hanno comunicato a tale operatore la loro ferma e chiara intenzione di non voler aderire ad alcuna proposta commerciale, mantenendo attivo il contratto in essere con Telecom Italia. Tale inequivoca volontà veniva più volte ribadita dagli odierni istanti, non solo con il reclamo del 26 marzo 2014 (cfr. doc. 5 allegato all'istanza), ma anche in occasione della presentazione del formulario UG e della contestuale richiesta di adozione di un provvedimento temporaneo, volto appunto ad ottenere – in seguito alla “attivazione del contratto non richiesto” da parte di Vodafone – l’“integrale ripristino dei servizi fonia e Adsl con Telecom Italia” (cfr. doc. 4 allegato all'istanza).

Nonostante quanto sopra, nell'ambito del presente procedimento l'operatore Vodafone non ha fornito alcuna prova di avere ricevuto una valida richiesta degli utenti di procedere alla migrazione dell'utenza *de qua*, o che gli utenti stessi abbiano altrimenti accettato una proposta contrattuale dell'operatore; al riguardo, si evidenzia che Vodafone non ha presentato alcuna memoria difensiva né ha prodotto eventuali documenti comprovanti l'effettiva volontà dei Sig.ri Altemura e Pardini di migrare la loro utenza in Vodafone.

In difetto di tale prova, deve affermarsi la esclusiva responsabilità dell'operatore Vodafone per l'indebita acquisizione dell'utenza n. [REDACTED], attiva fino a quel momento con l'operatore Telecom Italia, con conseguente diritto della parte istante – in accoglimento delle domande formulate nei confronti di Vodafone *sub* 1 e 2 – allo storno di tutte le fatture emesse ed emittende in relazione al contratto *de quo*, identificato dal codice cliente [REDACTED], nonché al rimborso degli importi eventualmente addebitati da Telecom Italia conseguentemente alla disattivazione e riattivazione del contratto precedentemente in essere su detta utenza.

B) Sul mancato funzionamento dei servizi di fonia e Adsl associati all'utenza n. [REDACTED].

Parimenti fondata, nei termini che seguono, è la domanda di indennizzo per indebita interruzione dei servizi di fonia e Adsl associati all'utenza *de qua*.

Si deve premettere che, secondo quanto previsto dalla direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazione, adottata con la Delibera Agcom n. 179/03/CSP, gli operatori sono tenuti a fornire i servizi in modo regolare, continuo e senza interruzioni (articolo 3, comma 4), nel rispetto delle previsioni normative e contrattuali e, in caso di disservizio, sono tenuti ad intervenire tempestivamente per la risoluzione delle problematiche riscontrate.

Ne consegue che in tutti i casi di malfunzionamento di un servizio di comunicazione elettronica, allorquando l'utente non può pienamente godere, con le modalità prescelte, del servizio in questione e l'operatore non risolve la situazione nel rispetto dei termini previsti dal contratto nonché dalla normativa sugli standard di qualità, l'utente ha diritto ad un indennizzo per il periodo di disservizio a meno che l'operatore non dimostri che il ritardo sia dipeso da causa a lui non imputabile, secondo il disposto dell'art. 1218 del codice civile.

Ciò posto, dagli atti del procedimento emerge pacificamente che, in seguito all'arbitraria attivazione del contratto *de quo* da parte dell'operatore Vodafone, i servizi di fonia e Adsl precedentemente attivi sull'utenza in questione hanno cessato completamente di funzionare, rispettivamente, dal 12 marzo 2014 e dal 25 febbraio 2014, lasciando gli odierni istanti in uno stato di “totale isolamento” per oltre otto mesi, fino a quando – perdurando lo stallo nella procedura di rientro in Telecom Italia – hanno concordato con tale operatore l'attivazione di una nuova utenza “provvisoria” al fine di poter fruire dei servizi in questione.

Tali circostanze non sono state contestate dall'operatore Vodafone che, nell'ambito del presente procedimento, non ha presentato alcuna memoria difensiva né ha prodotto eventuali documenti comprovanti l'avvenuta regolare esecuzione delle prestazioni afferenti al contratto *de quo*. Anche nell'ambito dei due procedimenti attivati da parte istante ai sensi dell'art. 5, all. A della Delibera 173/07/CONS nei mesi di aprile 2014 e ottobre 2014, l'operatore Vodafone non ha fornito alcun riscontro alle richieste dell'Ufficio né risulta essersi attivato in alcun modo per il ripristino dei servizi ed il rilascio della numerazione in favore di Telecom Italia, lasciando i rispettivi provvedimenti temporanei adottati dal CoReCom del tutto inottemperati.

Se, pertanto, è indubbio che nel periodo in questione tale utenza fosse sotto la gestione dell'operatore Vodafone, si rileva che tale operatore non ne ha garantito il corretto funzionamento né si è attivato in alcun modo per risolvere il disservizio più volte lamentato da parte degli istanti, i quali sono rimasti privi dei servizi telefonici per oltre otto mesi.

In tale contesto, pertanto, deve dichiararsi la esclusiva responsabilità dell'operatore Vodafone ai sensi dell'art. 1218 del codice civile per il mancato funzionamento dei servizi voce e Adsl associati all'utenza [REDACTED], con conseguente diritto della parte istante alla percezione di un indennizzo proporzionato al disagio subito.

Per il calcolo dell'indennizzo viene in rilievo l'art. 5, primo comma, del Regolamento in materia di indennizzi approvato con la Delibera n. 73/11/CONS, il quale prevede che *"in caso di completa interruzione del servizio per motivi tecnici, imputabili all'operatore, sarà dovuto un indennizzo, per ciascun servizio non accessorio, pari ad euro 5,00 per ogni giorno d'interruzione"*.

Con riguardo al periodo indennizzabile, esso si estende dal 25 febbraio 2014 (quanto al servizio Adsl) e dal 12 marzo 2014 (quanto al servizio voce) fino al 12 dicembre 2014, data in cui gli odierni istanti, d'accordo con l'operatore Telecom Italia, hanno provveduto all'attivazione di una nuova utenza "provvisoria" al fine di poter fruire dei servizi di fonia e Adsl nelle more del rientro in Telecom Italia della numerazione oggetto dell'istanza, avvenuto poi nel mese di luglio 2015.

Ne discende che gli odierni istanti hanno diritto, per il mancato funzionamento del servizio voce, ad un indennizzo di euro 1.375,00 (euro 5,00 moltiplicati per i 275 giorni compresi tra il 12 marzo 2014 e il 12 dicembre 2014) e, per il mancato funzionamento del servizio Adsl, ad un indennizzo di euro 1.450,00 (euro 5,00 moltiplicati per i 290 giorni compresi tra il 25 febbraio 2014 e il 12 dicembre 2014); il tutto, quindi, per un importo complessivo di euro 2.825,00 da porsi a carico dell'operatore Vodafone.

Con l'accoglimento delle domande formulate da parte istante nei confronti di Vodafone *sub* 4 e 5, nonché *sub* 1 e 2, resta assorbita la domanda di indennizzo *"per attivazione di servizi non richiesti"*, formulata *sub* 3, atteso che, nel caso di specie, in seguito all'acquisizione dell'utenza *de qua* da parte di Vodafone, tale operatore non ha attivato, in concreto, alcun servizio, causando invece la lamentata interruzione dei servizi di fonia e Adsl, in relazione alla quale è stato riconosciuto il corrispondente indennizzo.

C) Sul ritardo nel rientro in Telecom Italia dell'utenza n. [REDACTED].

La domanda è fondata e meritevole di accoglimento, nei termini che seguono.

In tema di portabilità della numerazione vengono in rilievo, in particolare, le delibere Agcom n. 274/07/CONS e n. 41/09/CIR che, com'è noto, hanno introdotto una procedura volta ad assicurare la concreta ed effettiva attuazione del diritto, riconosciuto all'utente, di trasferire la propria utenza ad altro operatore, senza incertezze sui tempi di attivazione e con regole volte ad evitare che l'utente possa incorrere in eventuali sospensioni della linea durante l'espletamento della procedura di passaggio.

Entrambi i provvedimenti sono stati emanati in attuazione di quanto stabilito dal d.l. n. 7/2007, convertito dalla legge n. 40/2007, che, in particolare, all'articolo 1, comma 3, ha fissato in trenta giorni il termine massimo per il trasferimento del numero telefonico da un operatore ad un altro.

In tale contesto normativo, ove l'utente lamenti, come nel caso di specie, l'inadempimento rispetto alla richiesta di migrazione, l'operatore, per escludere la propria responsabilità, è tenuto a dimostrare che i fatti oggetto di doglianza sono stati determinati da circostanze a lui non imputabili. In questi casi il gestore deve anche fornire la prova di aver adeguatamente informato l'utente delle difficoltà incontrate nell'adempimento dell'obbligazione, non essendo sufficiente un mero richiamo "formale" ai motivi tecnici che avrebbero impedito la portabilità, ma essendo, al contrario, necessaria la dimostrazione, da parte dell'operatore, di essersi diligentemente ed in concreto attivato per rimuovere gli eventuali ostacoli tecnici incontrati.

Nel caso in esame, dagli atti del procedimento emerge che in data 27 febbraio 2014, in seguito all'arbitraria acquisizione della linea *de qua* da parte dell'operatore Vodafone, gli istanti hanno chiesto a Telecom Italia il rientro in tale operatore della propria numerazione, reiterando tale richiesta con il reclamo del 26 marzo 2014 e "*mettendo a disposizione di Telecom i codici di migrazione resi disponibili dall'operatore Vodafone*". Che Telecom Italia abbia recepito la richiesta di rientro formulata dagli istanti è fatto pacifico e risulta documentalmente provato dalla comunicazione del 10 aprile 2014, con cui tale operatore informava i clienti di aver effettuato "*le dovute verifiche*" sui propri sistemi e di aver operato "*nel pieno rispetto della normativa vigente, per consentire il rientro, da altro gestore, della linea in oggetto*" (cfr. doc. 1 allegato alla memoria Telecom Italia).

A fronte di quanto sopra, è indubbio che il rientro dell'utenza in questione nella rete di Telecom Italia sia avvenuto con notevole ritardo rispetto alla tempistica prevista dalla normativa di settore, essendosi perfezionato – con riguardo, peraltro, al solo servizio di fonia – in data 1° luglio 2015.

Nell'ambito del presente procedimento, Telecom Italia ha eccepito che in seguito al provvedimento temporaneo del CoReCom Toscana dell'8 maggio 2014, con cui era stato disposto il ripristino in Telecom Italia dell'utenza in questione entro le successive quarantotto ore, aveva "*immediatamente interessato l'operatore concorrente invitandolo al rilascio della risorsa al fine di poter espletare correttamente la procedura di migrazione richiesta*" ma che, in data 5 agosto 2014, si era visto costretto a chiudere la pratica "*per errata comunicazione del codice di migrazione*" (cfr. memoria difensiva Telecom Italia). In aggiunta, Telecom Italia ha dedotto di avere acquisito, in data 16 settembre 2014, una nuova richiesta di rientro formulata dal Sig. Altemura tramite "*verbal ordering*", la quale risultava tuttavia in carico al c.d. "Punto di Contatto" dal 24 settembre 2014 "*a causa di errata comunicazione del codice di migrazione*" (cfr. memoria difensiva Telecom Italia).

L'esistenza di problematiche inerenti il codice di migrazione necessario per l'espletamento della procedura di rientro in Telecom Italia risulta confermata dagli stessi istanti i quali riferiscono, nella propria memoria di replica, di avere "*appreso verbalmente dal servizio clienti Telecom che il codice di migrazione fornito non risultava idoneo per la positiva evasione della richiesta di rientro*" e che, dopo "*un'estenuante serie di contatti telefonici con il servizio clienti Vodafone al fine di sollecitare la generazione del codice corretto*", ottenevano in data 25 luglio 2014 "*il nuovo codice di migrazione generato*" da Vodafone che, seppur "*tempestivamente messo a disposizione di Telecom*", non consentiva il positivo espletamento della procedura di rientro. Da qui, nel mese di ottobre 2014, la presentazione dell'istanza GU14 e la contestuale richiesta di adozione di un nuovo provvedimento temporaneo per la riattivazione dell'utenza *de qua*.

Se è indubbio che le suddette problematiche abbiano influito sul regolare espletamento della procedura di rientro in Telecom Italia, concorrendo a causarne il lamentato ritardo, si rileva cionondimeno che

Telecom Italia, quale operatore *recipient* contrattualmente obbligato nei confronti dell'utente all'espletamento della procedura *de qua*, non risulta avere ottemperato alle obbligazioni poste a suo carico dalla normativa sopra richiamata.

Ed infatti, a fronte della richiesta di rientro formulata dagli istanti nel mese di febbraio 2014, non è dato sapere quali attività abbia posto in essere Telecom Italia sino al mese di maggio 2014, allorquando – all'esito del provvedimento temporaneo del CoReCom Toscana dell'8 maggio 2014 – ha riferito di avere “*immediatamente interessato l'operatore concorrente invitandolo al rilascio della risorsa al fine di poter espletare correttamente la procedura di migrazione richiesta*”. Non è dato neppure sapere quali attività abbia posto in essere Telecom Italia nel periodo successivo, essendosi limitato a riferire, nella propria memoria difensiva, di avere “chiuso” la pratica in data 5 agosto 2014 “*per errata comunicazione del codice di migrazione*”.

In ogni caso, è pacifico che l'operatore Telecom Italia non ha fornito all'utente alcuna informazione in merito agli sviluppi del procedimento *de quo* né, tantomeno, in merito alle problematiche insorte, tanto da costringere gli odierni istanti, nel mese di ottobre 2014, alla richiesta di adozione di un nuovo provvedimento temporaneo per il ripristino della loro utenza. Anche nell'ambito di tale procedimento, del resto, l'operatore Telecom Italia si è limitato a riferire che l'utenza in questione era attiva con Vodafone dai mesi di febbraio/marzo 2014 e che risultava presente “*una esigenza di rientro del 17/09/2014 in carico al settore che ha rapporti con OLO*” (cfr. nota del 16 ottobre 2014), senza minimamente accennare né alle attività poste in essere *medio tempore* per la riacquisizione dell'utenza né, tantomeno, ad eventuali problematiche connesse al codice di migrazione generato da Vodafone.

In tale contesto, pertanto, in difetto della prova del corretto adempimento di Telecom Italia alle obbligazioni assunte e stante la totale, mancata gestione dell'utente, deve dichiararsi la responsabilità del predetto operatore ai sensi dell'art. 1218 del codice civile per il ritardo nella migrazione dell'utenza in questione, con conseguente diritto della parte istante alla percezione di un indennizzo proporzionato al disagio subito. Come si è detto, si ritiene sussistere, tuttavia, un concorso di problematiche esterne, non imputabili all'operatore Telecom Italia, in ragione delle quali appare proporzionale ed equo applicare un abbattimento dell'indennizzo in misura pari al 20%.

Per il calcolo dell'indennizzo, viene in rilievo l'art. 6, primo comma, del Regolamento in materia di indennizzi approvato con la Delibera n. 73/11/CONS, il quale prevede che “*nelle ipotesi di procedure di portabilità del numero non concluse nei termini stabiliti dalla disciplina di settore, l'operatore responsabile del ritardo sarà tenuto a corrispondere all'utente interessato un indennizzo pari ad euro 5,00 per ogni giorno di ritardo*”.

Con riguardo al periodo indennizzabile, mentre il *dies a quo* coincide con la data del 27 febbraio 2014, in cui gli odierni istanti – come più volte precisato in atti – hanno formulato la prima richiesta di rientro in Telecom Italia, il *dies ad quem* deve essere correttamente individuato, in base al principio di equità, nel 12 dicembre 2014, data in cui l'operatore Telecom Italia, con il consenso degli odierni istanti, ha provveduto all'attivazione di una nuova utenza “provvisoria” al fine di fornire i servizi di fonia e Adsl nelle more del rientro della numerazione oggetto dell'istanza, avvenuto poi nel mese di luglio 2015.

A fronte, pertanto, di un periodo di 288 giorni compreso tra le due date in questione, da cui da cui devono essere detratti i 30 giorni utili per la lavorazione ai sensi del richiamato articolo 1, comma 3, L. 40/2007, spetta alla parte istante un indennizzo di euro 1.290,00 (euro 5,00 moltiplicati per i 258 giorni in questione) che, abbattuto del 20% in ragione del concorso delle problematiche sopra evidenziate, non imputabili a Telecom Italia, dà luogo ad un indennizzo di euro 1.032,00.

D) Sulla mancata risposta degli operatori al reclamo del 26 marzo 2014.

Meritevole di accoglimento è, infine, anche la richiesta di liquidazione dell'indennizzo da mancata risposta al reclamo.

Rileva, sul punto, il disposto dell'articolo 8, comma 4, della Delibera Agcom n. 179/03/CSP secondo cui, in caso di reclamo, il gestore telefonico deve fornire una risposta adeguatamente motivata entro il termine indicato nel contratto, e comunque non superiore a 45 giorni, utilizzando altresì la forma scritta qualora il reclamo sia rigettato.

Nel caso di specie, dagli atti del procedimento risulta che l'operatore Vodafone, pur avendo ricevuto il reclamo di parte istante in data 2 aprile 2014, non vi ha mai dato risposta mentre l'operatore Telecom Italia, che ha ricevuto il medesimo reclamo in data 4 aprile 2014, ha inviato, con lettera del 10 aprile 2014, una risposta solo parziale ed oggettivamente inadeguata rispetto alle puntuali contestazioni e richieste degli istanti, essendosi limitato ad informare i clienti di aver effettuato non meglio precisate "verifiche sui nostri sistemi" e di aver operato "nel pieno rispetto della normativa vigente, per consentire il rientro, da altro gestore, della linea in oggetto" (cfr. doc. 1 allegato alla memoria Telecom Italia).

Quale *dies ad quem* per il calcolo dell'indennizzo dovrà quindi tenersi conto, nei confronti di entrambi gli operatori, della data dell'udienza per il tentativo obbligatorio di conciliazione, svoltasi in prima seduta il 18 giugno 2014, essendo questa la prima occasione di interlocuzione tra la parte istante e gli operatori convenuti.

Considerato che l'art. 11, comma 1, dell'allegato A alla Delibera 73/11/CONS prevede al riguardo un indennizzo di euro 1,00 per ogni giorno di ritardo, fino ad un massimo di euro 300,00, ne discende che:

- l'operatore Vodafone dovrà essere condannato, per la mancata risposta al reclamo di parte istante, alla corresponsione della somma di euro 32,00 (euro 1,00 moltiplicato per i 77 giorni compresi tra il 2 aprile 2014 e il 18 giugno 2014, detratti i 45 giorni utili per la risposta al reclamo ex art. 8, comma 4, Delibera Agcom n. 179/03/CSP; e, quindi, per i 32 giorni in questione);
- l'operatore Telecom Italia dovrà essere condannato, per la mancata/inadeguata risposta al reclamo di parte istante, alla corresponsione della somma di euro 30,00 (euro 1,00 moltiplicato per i 75 giorni compresi tra il 4 aprile 2014 e il 18 giugno 2014, detratti i 45 giorni utili per la risposta al reclamo ex art. 8, comma 4, Delibera Agcom n. 179/03/CSP; e, quindi, per i 30 giorni in questione).

E) Sul rimborso delle spese di procedura.

Si ritiene, infine, proporzionale ed equo liquidare a favore della parte istante, ai sensi dell'art. 19, comma 6, del Regolamento, la somma forfettaria di euro 110,00 a titolo di spese di procedura, comprensiva delle spese di viaggio documentate, di cui euro 55,00 da porsi a carico di Telecom Italia ed euro 55,00 da porsi a carico di Vodafone.

CONSIDERATO tutto quanto sopra esposto;

VISTI la relazione istruttoria redatta dall'Avv. Raffaele Cioffi in attuazione del contratto sottoscritto in data 16 ottobre 2014 e lo schema di decisione predisposto dal Dirigente, Dott. Luciano Moretti, ex art. 19, comma 1, del Regolamento;

UDITA l'illustrazione del Dirigente, Dott. Luciano Moretti, svolta su proposta del Presidente nella seduta del 16 novembre 2015;

Con voti unanimi

D E L I B E R A

in accoglimento dell'istanza avanzata in data 14 ottobre 2014 dai Sigg.ri [REDACTED] Pardini e [REDACTED] Altemura nei confronti degli operatori Vodafone Omnitel [REDACTED] e Telecom Italia [REDACTED]:

- 1) che l'operatore Vodafone Omnitel [REDACTED] provveda:
 - a) alla regolarizzazione della posizione contabile-amministrativa degli istanti mediante lo storno di tutte le fatture emesse ed *emittende* in relazione al contratto identificato dal codice cliente [REDACTED], nonché al rimborso degli importi eventualmente addebitati da Telecom Italia [REDACTED] conseguentemente alla disattivazione e riattivazione del contratto precedentemente in essere sull'utenza n. [REDACTED];
 - b) alla corresponsione, mediante assegno o bonifico bancario intestato agli istanti, della somma di euro 2.825,00 a titolo di indennizzo per il mancato funzionamento dei servizi di fonia e Adsl associati all'utenza n. [REDACTED];
 - c) alla corresponsione, mediante assegno o bonifico bancario intestato agli istanti, della somma di euro 32,00 a titolo di indennizzo per la mancata risposta al reclamo di parte istante;
 - d) alla corresponsione, mediante assegno o bonifico bancario intestato agli istanti, della somma di euro 55,00 a titolo di spese di procedura ai sensi dell'art. 19, comma 6, del Regolamento e delle Linee Guida approvate con la Delibera n. 276/13/CONS;
- 2) che l'operatore Telecom Italia [REDACTED] provveda alla corresponsione, mediante assegno o bonifico bancario intestato agli istanti:
 - a) della somma di euro 1.032,00 per il ritardo nella migrazione/rientro dell'utenza n. [REDACTED];
 - b) della somma di euro 30,00 per la mancata/inadeguata risposta al reclamo di parte istante;
 - c) della somma di euro 55,00 a titolo di spese di procedura ai sensi dell'art. 19, comma 6, del Regolamento e delle Linee Guida approvate con la Delibera n. 276/13/CONS.

Le somme così determinate a titolo di indennizzo e/o rimborso di cui ai precedenti punti 1) lettere a), b), c) e 2) lettere a), b) dovranno essere maggiorate della misura corrispondente all'importo degli interessi legali calcolati a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di risoluzione della controversia.

E' fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale maggior danno subito, come previsto dall'art. 19, comma 5, della Delibera Agcom n. 173/07/CONS, Allegato A.

Ai sensi dell'art. 19, comma 3, della Delibera Agcom n. 173/07/CONS Allegato A, il provvedimento di definizione della controversia costituisce un ordine dell'Autorità ai sensi dell'art. 98, comma 11, D.lgs. n. 259/2003.

DELIBERAZIONE
n. 167 del 16 novembre 2015

L'operatore è tenuto, altresì, a comunicare a questo Ufficio l'avvenuto adempimento alla presente delibera entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

La presente delibera è notificata alle parti e pubblicata sul sito internet istituzionale del CoReCom, nonché trasmessa all'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni per gli adempimenti conseguenti.

Ai sensi dell'articolo 135, comma 1, lett. b), del Codice del processo amministrativo, approvato con D.lgs. 2 luglio 2010, n. 104, il presente atto 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 dello stesso.

Il Segretario
Luciano Moretti

Il Presidente
Sandro Vannini