



**CONSIGLIO REGIONALE DELLA  
BASILICATA  
UFFICIO PER LE POLITICHE DELLA  
RAPPRESENTANZA E DELLA PARTECIPAZIONE  
COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI  
(CO.RE.COM.)**

**Deliberazione n.21/2019**

**OGGETTO: DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA [REDACTED]  
VS VODAFONE ITALIA S.P.A.**

L'anno duemiladiciannove, il giorno 17 del mese di maggio presso la sede del Co.re.com. si è riunito il Comitato regionale per le comunicazioni.

Sono presenti i Signori

- |                             |            |
|-----------------------------|------------|
| 1. LAMORTE Giuditta         | Presidente |
| 2. CORRARO Armando Nicola   | Componente |
| 3. LAGUARDIA Gianluigi      | Componente |
| 4. RAPOLLA Morena           | Componente |
| 5. STIGLIANO Carmine Sergio | Componente |

Pres.	Ass.
X	
	X
X	
X	
X	

**DELIBERA N.21 /2019**

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA**

**VS VODAFONE ITALIA S.P.A.**

**(Prot. n. 5389/C del 14 giugno 2018)**

**IL CO.RE.COM. DELLA REGIONE BASILICATA**

NELLA riunione del 17/05/2019;

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 L.R. n.20/2000 “*Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato Regionale per le Comunicazioni – Co.Re.Com.*”

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 28 novembre 2017;

VISTA la Convenzione per il conferimento e l’esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni, sottoscritta tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, il Consiglio regionale della Basilicata e il Comitato regionale per le comunicazioni della Basilicata in data 19/12/2017;

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 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*”;

VISTA la delibera n. 296/18/CONS del 27 giugno 2018, recante: “*Modifiche alla delibera n. 203/18/CONS con riferimento alla entrata in funzione della piattaforma Conciliaweb*”;

VISTA l’istanza dell’utente [REDACTED], presentata in data 14 giugno 2018, prot. n. 5389/C, contro Vodafone Italia S.p.A.;

VISTI gli atti del procedimento;

Con riferimento alla procedura di definizione della controversia in oggetto, si rileva quanto segue:

#### **1. La posizione della parte istante**

L’istante, sig. [REDACTED], titolare dell’utenza linea fissa [REDACTED], mediante formulario GU14 protocollato in data 14 giugno 2018 e integrato dal deposito entro i termini di memoria integrativa e successiva memoria di replica, riporta che in data 02 agosto 2017 ha richiesto a seguito di offerta telefonica della Vodafone con codice pratica [REDACTED] il passaggio della linea fissa da TIM a Vodafone con attivazione del servizio Fibra con la previsione a sua dichiarazione di 10 gg per la definizione del passaggio. In data 08 agosto ha ricevuto il pacco contenente la Vodafone Station Revolution restituita in data 21.11.17 per mancanza di attivazione della linea nonostante numerosi solleciti telefonici effettuati.

La Vodafone, riporta l’utente, in data 13 novembre 2017, contattata telefonicamente avrebbe comunicato di richiedere altri 7 gg per effettuare un ultimo tentativo dopodichè il contratto si sarebbe risolto in automatico alla data del 20.11.17.

L’utente lamenta inoltre la totale assenza di linea per giorni 55 (dal 14 ottobre 2017 al 07 dicembre 2017) adducendo la piena responsabilità della Vodafone.

Lamenta altresì, come argomentato in successiva memoria, l’emissione di n. 3 fatture da parte dell’operatore ad oggi impagate dal ricorrente per la mancata portabilità e il mancato servizio Fibra.

In base a tali premesse, l’istante nel formulario GU14 ha richiesto:

*“indennizzo un tantum di 30 € giornaliero dal 14 ottobre 2017 al 07 dicembre 2017 per totale assenza della linea residenziale”;*

*“frode per estorsione di somme( tramite bollettini di c/c) non giustificate per un servizio non attivato quindi non reso isolando di conseguenza il sottoscritto portatore di handicap grave da qualsiasi contatto esterno portatore di legge 104 art.3, comma 3”.*

In prima memoria integrativa chiede:

*“ l'accertamento dell'inadempimento contrattuale della Vodafone Italia S.p.A. e la condanna al pagamento a favore dello scrivente consumatore della somma di € 1.940,00 a titolo di indennizzi (ex art.3,6 e 5 della delibera n.73/11/Cons) o della somma maggiore o minore da voi ritenuta, al rimborso delle spese sostenute..”* oltre lo storno delle fatture emesse dall'operatore.

Più specificatamente in memoria integrativa rappresenta che siano corrisposte in suo favore le somme per:

- ritardata attivazione del servizio fibra dal 14.08.17 al 20.11.17 (**giorno in cui l'istante comunica telefonicamente la volontà di disdire il contratto**) per € 1.050,00;

-ritardo per omessa portabilità del numero [REDACTED] dal 14.08.17 al 20.11.17 per € 700,00;

-indennizzo per interruzione utenza fissa [REDACTED] dal 14.08.17 al 20.11.17 per € 190,00;

oltre lo storno delle fatture contestate emesse dalla Vodafone.

## **2. La posizione dell'Operatore**

L'Operatore Vodafone con memoria depositata in data 19 novembre 2018, entro i termini, rappresenta che la linea del sig. Giuseppe Valentino è migrata in Vodafone in data 25/11/2018, dopo diversi tentativi precedenti andati in ko per cause non imputabili alla Vodafone, come da schermate allegate.

Invero, i primi due tentativi di importazione della linea – inseriti il primo in data 3/8 e il secondo in data 14/9 – sono falliti perché era in corso una attività di variazione da adsl a fibra inserita a sistema dal precedente operatore TIM.

Attesa la sussistenza di altro ordine in corso, è stato impossibile per Vodafone procedere a migrazione.

L'utente era consapevole di tale circostanza, come dimostrato dalla schermata dei contatti allegata. Anzi, il cliente in più occasioni ha ribadito a Vodafone che avrebbe sollecitato Tim perché chiudesse l'ordine di variazione.

Ancora, si evidenzia come Vodafone non possa essere ritenuta responsabile della mancata erogazione dei servizi dal 14/10 al 7/12 per due ordini di motivi.

In primo luogo, la linea è stata acquisita solo in data 25/11/2017, ragion per cui se fino a questa data l'utenza non ha funzionato la responsabilità è da attribuirsi esclusivamente all'operatore donating, sul quale incombe l'onere di garantire la continuità dei servizi fino all'avvenuta acquisizione della linea presso il recipient.

In secondo luogo, si deve considerare che l'utente – come da egli dichiarato nell'istanza GU14 – ha consegnato il modem in data 21/11/2017, con la conseguenza che egli non ha potuto usufruire dei servizi Vodafone proprio a causa della mancanza della Vodafone Station.

Ad oggi l'utente ha un insoluto di € 325,77, per mancato pagamento delle fatture emesse da Vodafone, a seguito dell'attivazione e successiva disattivazione (avvenuta il 7/12/2017 come dichiarato anche dall'utente) della linea di che trattasi.

L'operatore, in ottica conciliativa, si propone di procedere allo storno dell'insoluto esistente e il ritiro della pratica dal recupero crediti e che, nella denegata ipotesi di mancata accettazione della proposta transattiva avanzata e nell'altrettanto denegata ipotesi in cui il Corecom adito ritenesse fondata in tutto o in parte l'istanza avversa, chiede di voler determinare l'indennizzo in via unitaria ed equitativa, tenuto conto di tutte le circostanze dedotte in narrativa.

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

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

Prima di procedere è bene effettuare un richiamo sintetico alla procedura bilaterale delineata dalla delibera Agcom n. 274/07/CONS volta ad assicurare una concreta attuazione della facoltà riconosciuta all'utente di trasferire la propria utenza ad altro operatore al fine di avere più chiaro l'ambito.

Le fasi della procedura sono indicate puntualmente all'articolo 17-bis.

Sinteticamente, la procedura di migrazione si articola in tre fasi:

fase 1 (richiesta del cliente): il cliente aderisce all'offerta commerciale del recipient e gli comunica il proprio codice di migrazione. Il recipient verifica che non ci siano errori di trascrizione e/o lettura del codice;

fase 2 (comunicazione preventiva): il recipient trasmette la richiesta di passaggio al donating e quest'ultimo procede alle verifiche, fornendo l'esito delle stesse entro 5 giorni lavorativi, trascorsi i quali si applica il silenzio assenso. Il donating effettua verifiche formali e gestionali, tra cui la verifica del codice segreto del cliente trasmesso dal recipient. Nei casi specificati dalla normativa può inviare, entro i 5 giorni, un KO. Tali causali di scarto sono definite nell'allegato 5 all'accordo quadro;

fase 3 (provisioning tecnico): ricevuto un riscontro positivo o in applicazione del silenzio assenso del donating, il recipient trasmette la richiesta di migrazione all'operatore proprietario della rete comunicando la DAC (Data Avvenuta Consegna) concordata con il cliente, e quest'ultimo effettua il provisioning del servizio intermedio alla DAC. Nei casi specificati dalla normativa può inviare un KO.

- **Sulla richiesta di indennizzo per ritardata attivazione Fibra e sulla mancata portabilità**

Sulla base della carta servizi Vodafone riporta che l'attivazione dei servizi di accesso ad internet a banda larga indipendentemente dalla tecnologia utilizzata è di 60 giorni solari tra il giorno in cui è stato ricevuto l'ordine valido ed il giorno in cui il servizio è realmente disponibile per l'uso da parte del richiedente il servizio. Oltre questo termine trova applicazione l'art. 3 c.1 all. A del. 73/11/Cons *“Nel caso di ritardo nell'attivazione del servizio rispetto al termine massimo previsto dal contratto, ovvero di ritardo nel trasloco dell'utenza, gli operatori sono tenuti a corrispondere un indennizzo per ciascun servizio non accessorio pari ad euro 7,50 per ogni giorno di ritardo.”*

Nel caso di specie l'utente ha accettato l'offerta alla data del 02.08.17.

Vodafone dichiara di aver effettuato due tentativi di importazione della linea – inseriti il primo in data 3/8 annullata in data 29.08.17 e il secondo in data 14/9 annullata in data 06.10.17 – entrambi falliti per rifiuto del donating come in effetti si evince dalle schermate prodotte. In tal caso temporalmente rientriamo comunque nei termini massimi previsti dal contratto sulla base della carta impegni (da un rapido calcolo i 60 gg si esauriscono al 1 di ottobre 2017).

Al di là di ciò è evidente l'impossibilità non imputabile a Vodafone di effettuare l'attivazione per il blocco da parte del donating Tim.

È altresì vero però che successivamente Vodafone, oltre il termine previsto dal contratto, non ha informato prontamente il ricorrente e non si è adoperata nell'immediatezza per ottenere la migrazione del numero e l'attivazione del servizio. Infatti, oltre la mancata informazione da parte degli operatori sui tempi di attivazione e sulle ragioni degli impedimenti tecnici, provata dal ricorrente nel corso del tempo con l'indicazione precisa e circostanziata dei vari reclami telefonici e non contestata dalla

difesa avversa, si rileva che il terzo tentativo è stato effettuato dall'operatore solo alla data del 08.11.17, ben oltre un mese dopo l'ultimo KO e dopo numerosi e svariati reclami e solleciti, concludendosi con esito positivo di migrazione linea in data 25.11.17.

Sulla base di ciò è accoglibile la richiesta del ricorrente di indennizzo per ritardata attivazione del servizio fibra ma a partire dal 06.10.17 (data da cui risulta il "*cambio stato espletato KO*" relativamente al secondo tentativo di migrazione) sino al 20.11.17, data finale individuata dall'istante ai fini del calcolo dei giorni di indennizzo richiesti.

Stessi rilievi possono essere fatti per la ritardata portabilità del numero.

E' noto che la portabilità nell'utenza fissa deve rispettare le tempistiche stabilite dalla disciplina di settore.

Sulla base degli impegni assunti l'Operatore de quo nelle condizioni generali di fornitura del servizio art. 3 attinenti la portabilità del numero fisso lo stesso si impegna ad attivare il servizio entro 20 giorni lavorativi dalla trasmissione della richiesta di portabilità all'operatore di provenienza. Come già argomentato, l'operatore ha effettuato due tentativi di importazione della linea – inseriti il primo in data 3/8 e il secondo in data 14/9 scartati dai sistemi Telecom ma a seguito del secondo KO (06.10.17 come da schermata) si evidenzia anche in questo caso la responsabilità dell'operatore Vodadofone per la mancata informazione sui tempi di attivazione del servizio, la risoluzione degli impedimenti tecnici e di essersi adoperata tardivamente nell'effettuare il terzo tentativo.

Ciò si desume dalle varie chiamate di reclamo circostanziate con giorno, orario e numero di tracciabilità indicate cronologicamente in memoria e non contestate dalla convenuta ove l'utente viene rassicurato con continue promesse di allaccio in tempi brevi sino al reclamo telefonico del 20.11.17 dove l'istante, ormai stanco dell'attesa, manifesta la volontà di annullare il contratto con specifica richiesta di "liberare le porte al sistema" con comportamento concludente rappresentato dell'invio a sue spese della Vodafone Station Revolution.

Sulla base di ciò è accoglibile la richiesta del ricorrente di indennizzo per ritardata portabilità del numero a partire dal 06.10.17 (data da cui risulta il *cambio stato espletato KO* relativamente al secondo tentativo di migrazione) al al 20.11.17, data finale individuata dall'istante ai fini del calcolo dei giorni di indennizzo richiesti.

**- Sulla richiesta di indennizzo per malfunzionamento del servizio**

Il ricorrente lamenta il blocco dell'utenza fissa dal 14.10.17 al 07.12.17 e chiede come specificato in memoria integrativa l'indennizzo per giorni 38 dal 14.10.17 al 20.11.17 imputando la responsabilità alla Vodafone.

E' noto che gli operatori durante le operazioni di trasferimento devono fornire i servizi in modo regolare, continuo e senza interruzioni, nel rispetto delle previsioni normative e contrattuali. 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 promesso e acquistato, lo stesso ha diritto ad un indennizzo per tutti i giorni di disservizio, a meno che l'operatore non dimostri che l'inesatto adempimento ovvero l'inadempimento totale (quando il servizio non è affatto fornito) sia dipeso da causa a lui non imputabile, secondo il disposto dell'articolo 1218 c.c. ovvero da specifiche cause di esclusione della responsabilità previste dalle condizioni contrattuali, salvo il caso in cui le relative clausole debbano essere prima facie considerate vessatorie ai sensi della disciplina sulla tutela dei consumatori.

Nel caso che ci occupa l'attivazione della linea e quindi la disponibilità della stessa da parte di Vodafone è stata acquisita alla data del 25.11.17 come provato dalla tabella n. 3 del dettaglio richiesta migrazione storica fornita da Vodafone.

Sino a quella data la gestione della linea è stata nella disponibilità dell'operatore donating TIM che avrebbe dovuto assicurare la continuità del servizio.

Da ciò consegue che il periodo temporale oggetto della domanda di indennizzo ex art. 5 del. 73/117Cons non può imputarsi alla Vodafone per cui la domanda non può essere accolta.

**- Sulla richiesta di annullamento delle fatture contestate**

La domanda è accoglibile poiché si tratta di una pretesa creditoria da parte dell'operatore Vodafone per un servizio nel concreto mai reso all'istante e comunque attivato con eccessivo e colpevole ritardo come argomentato.

**- Sulle spese di procedura**

Si ritiene, infine, proporzionale ed equo, ed in parziale accoglimento delle richieste formulate, liquidare a favore dell'istante la somma forfettaria di euro 100,00 a titolo di spese di procedura ai sensi dell'art. 19 del Regolamento.

**4. Conclusioni**

Alla luce delle considerazioni sin qui svolte e, vista la relazione istruttoria dell'esperto giuridico, avv. [REDACTED] riguardo l'istanza GU14 avanzata in data 14/06/2018, prot. n. 5389/C dall'istante [REDACTED] nei confronti di Vodafone Italia S.p.A.

## Delibera

La Società Vodafone Italia S.p.A. è tenuta a:

- 1) corrispondere, mediante assegno o bonifico bancario intestato all'istante, la somma di euro 345,00 a titolo di indennizzo per ritardata attivazione del servizio fibra imputabile all'operatore ex art. 3 Del. 73/11/CONS x gg. 46 dal 06.10.17 al 20.11.17;
- 2) corrispondere, mediante assegno o bonifico bancario intestato all'istante, la somma di euro 230,00 a titolo di indennizzo per ritardata portabilità ex art 6 del.173/11/CONS x gg. 46 dal 06.10.17 al 20.11.17;
- 3) stornare la fatturazione emessa, con contestuale ritiro, a cura e spese dell'operatore di comunicazioni elettroniche, della pratica dalla società di recupero crediti incaricata;
- 4) corrispondere, mediante assegno o bonifico bancario intestato all'istante, la somma di euro 120,00 a titolo di spese di procedura, ex art. 19 dell'Allegato A alla Delibera n. 173/07/CONS.

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.

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.

IL DIRIGENTE  
Ing. Vincenzo Fiore

LA PRESIDENTE  
Giuditta Lamorte