

**DELIBERA DL/123/18/CRL/UD del 17 dicembre 2018**

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA**

**E. FOGLIETTA /VODAFONE ITALIA XXX  
(LAZIO/D/1165//2017)**

**IL CORECOM DELLA REGIONE LAZIO**

Nella Riunione del 17 dicembre 2018;

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 28 novembre 2017, approvato con delibera 395/17/CONS;

VISTA la Convenzione per il conferimento e l’esercizio della delega di funzioni ai comitati regionali per le comunicazioni sottoscritta tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e il Comitato regionale per le comunicazioni del Lazio il 5 marzo 2018.

VISTA la legge della Regione Lazio 28 ottobre 2016, n. 13, istitutiva e disciplinante l’organizzazione ed il funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (Co.re.com);

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 E. Foglietta presentata in data 28 dicembre 2017;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

**1. La posizione dell’istante**

L’istante ha lamentato, nei confronti dell’operatore Vodafone, la mancata lavorazione del ripensamento della richiesta di migrazione della linea fissa 06xxxx3925.

In particolare, nell’istanza introduttiva del procedimento, ha dichiarato quanto segue.

- a) In data 27 marzo 2017, con operatrice numero xxxx, aderiva ad una proposta di migrazione da Teletu a Vodafone.
- b) In data 4.4.2017 recedeva dalla proposta accettata in data 27.3.2017 e, contestualmente, non ritirava la Vodafone Station.
- c) Vodafone non dava seguito al recesso ed attivava, comunque, la linea sui propri sistemi migrando la linea da Teletu e lasciandolo, pertanto, privo della linea telefonica per 5 mesi;
- d) Nonostante la richiesta, Vodafone forniva un codice di migrazione errato che impediva la portabilità del numero;
- e) contattava quindi il gestore Vodafone per chiedere la riattivazione del servizio e per ottenere la migrazione a Teletu, ma il servizio veniva sospeso definitivamente, senza essere mai più ripristinato, nonostante i numerosi reclami telefonici;
- f) Stando così le cose si vedeva costretto ad attivare una nuova linea con nuovo numero telefonico.

In base a tali premesse, l'utente ha richiesto:

1. Indennizzo per perdita della numerazione;
2. Interruzione per cinque mesi della linea voce ed internet;
3. Rimborso delle spese sostenute per i disagi subiti;
4. Chiusura delle posizioni contabili per le fatture non dovute e non giustificate.

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

L'operatore con la memoria difensiva depositata eccepiva:

- Inammissibilità/ improcedibilità delle domande nuove formulate dall'istante con il GU14;
- Correttezza dell'operato di Vodafone e Teletu dal momento che la migrazione, richiesta in data 6.4.2017, sarebbe stata espletata in data 24.4.2017;
- La richiesta di disdetta sarebbe stata successiva all'avvenuta attivazione;
- La tardività della contestazione della fatturazione;
- La mancanza di un valido reclamo legittimante la richiesta di indennizzo.

## **3. Motivazione della decisione**

L'istanza soddisfa i requisiti di cui all'art. 14 del Regolamento ed è pertanto proponibile ed ammissibile.

Non può essere accolta l'eccezione di inammissibilità sollevata da Vodafone per difformità tra il contenuto delle istanze presentate in sede conciliativa e in sede di definizione. Le istanze contengono la medesima rappresentazione dei fatti. Con l'istanza GU14 l'istante si limita a tradurre la generica richiesta di rimborso spese e risarcimento del danno formulata in prima istanza riportando le domande medesime nell'alveo degli indennizzi di cui al regolamento.

Le domande formulate in sede di definizione, poi, sono tutte connesse al medesimo inadempimento contestato anche in sede di conciliazione (la corretta gestione del diritto di ripensamento) e non introducono un nuovo tema di indagine. Non si ravvisa, pertanto, alcuna violazione del principio di obbligatorietà della fase conciliativa per nuove questioni.

***Sulla mancata lavorazione del recesso e sulla disattivazione dell'utenza***

La controversia verte sulla mancata lavorazione dell'esercizio del diritto del ripensamento e sulla conseguente disattivazione dell'utenza telefonica n. 06xxxx3925 e perdita della numerazione, a causa di una migrazione, da Teletu a Vodafone richiesta con contratto a distanza e annullata per ripensamento dell'utente.

Al riguardo Vodafone/Teletu declina ogni responsabilità asserendo che la richiesta di recesso/ripensamento sarebbe pervenuta quanto l'utenza era già stata attivata sui sistemi Vodafone.

Preliminarmente una doverosa considerazione: le dissertazioni di Vodafone sulla mancanza di un reclamo sono totalmente defatigatorie e ininfluenti.

Con ben tre raccomandate, agli atti, l'istante ha messo a conoscenza il gestore della volontà di recedere dalla proposta contrattuale; della volontà di rientrare in Teletu e di non dar seguito alla migrazione; di non considerare validamente concluso il contratto con Vodafone per espresso recesso.

Ciò premesso, la domanda dell'utente è fondata.

La fattispecie rientra nell'ambito disciplinare dei c.d. "contratti a distanza" di cui all'Art. 49 e seguenti del Codice del Consumo. In particolare, per tale tipologia di contratti, il professionista è onerato da una serie puntuale di obblighi informativi e documentali (Artt. 49 e 51 del Codice del Consumo) ed il consumatore ha la possibilità di esercitare il diritto di recesso senza alcuna penalità e senza specificarne il motivo entro un termine stabilito (Art. 52), che varia a seconda che il suo dante causa abbia rispettato o meno i prescritti obblighi.

Tali regole di protezione tengono conto della peculiarità dello strumento negoziale in esame che si caratterizza per la carenza della presenza fisica simultanea delle parti contraenti, cui corrisponde un'accentuazione della posizione di debolezza del consumatore rispetto alla controparte soprattutto per quel che concerne il profilo informativo, in quanto la "distanza" lo mette nell'impossibilità di prendere visione di quanto gli viene offerto sul piano delle caratteristiche del servizio e del suo costo.

Di qui gli adempimenti specifici posti dal legislatore a carico del professionista, ovvero: le informazioni relative al negozio stipulando da fornire "*prima della conclusione di qualsiasi contratto a distanza*" (Art. 49); l'obbligo di inviare su un mezzo durevole tutte le informazioni rese ai sensi dell'Art. 49 "*prima o al momento dell'esecuzione del contratto*" (Art. 51) e specificatamente dell'informativa sulle condizioni e i termini per il diritto di recesso, unitamente al modulo per esercitare tale facoltà (Art. 49, comma 1, lett. h); il diritto del consumatore di recedere senza penalità e senza obbligo di motivazione entro quattordici giorni lavorativi, "*decorrenti dal giorno della conclusione del contratto*" se il professionista ha adempiuto agli obblighi informativi di cui all'art. 49, comma 1. lett h, ovvero, in difetto di tale informativa, "*entro dodici mesi dopo la fine del periodo iniziale di recesso*" (14 giorni) oppure, se il professionista fornisce le informazioni entro dodici mesi da tale periodo iniziale, "*entro quattordici giorni dal giorno in cui il consumatore riceve le informazioni*" (Art. 52, co.1 e 2 e Art. 53, co. 1 e 2).

In merito all'esercizio del diritto di ripensamento rileva altresì quanto disposto dalla normativa di settore, laddove l'articolo 17, 7° comma, della delibera Agcom n.274/07/CONS stabilisce che: "*qualora il recipient riceva nei termini previsti una*

*comunicazione di recesso ... da parte del cliente, procede senza indugio all'interruzione della procedura di attivazione o migrazione".*

La disciplina della gestione del ripensamento del Cliente nell'ambito delle procedure di migrazione è poi contenuta nell'Art. 2 della Delibera 31/11/CIR, che prevede espressamente:

*" 2. Nel caso in cui il cliente comunichi, tramite call center, fax, mail, telegramma, il ripensamento al recipient quest'ultimo, una volta informato il cliente della necessità di inviare una raccomandata, nel caso in cui la procedura sia ancora nella fase 2 attende un periodo complessivo di 15 giorni solari dalla conclusione del contratto prima di dar seguito alla fase 3.*

*3. In tutti gli altri casi, se il recipient riceve la raccomandata del cliente nel corso della fase 2 interrompe la procedura di passaggio. Se la raccomandata del cliente viene ricevuta dal recipient con almeno tre giorni di anticipo rispetto alla data prevista per il passaggio (DAC), il recipient interrompe la migrazione per ripensamento del cliente, altrimenti il recipient, il donating e Telecom Italia rete collaborano diligentemente al fine di ripristinare, con il minimo disservizio, la configurazione iniziale del cliente".*

Si tratta di verificare nel caso di specie se il diritto di ripensamento esercitato dall'utente soddisfi i requisiti normativi sopra richiamati. L'istante ha esercitato il proprio ripensamento tramite espressa richiesta inviata, a mezzo raccomandata A/R, pervenuta a Vodafone il 10.4.2017.

Dalla documentazione prodotta da Vodafone emerge che, proprio il 10.4.2017, il gestore apriva la richiesta di migrazione che si concludeva con l'attivazione del 24.4.2017.

A distanza di soli sette giorni dall'adesione alla proposta telefonica di Vodafone, l'istante, prima ancora della ricezione del modulo cartaceo di conferma, esercitava regolare diritto di ripensamento/recesso dalla proposta contrattuale.

Stando così le cose, il diritto esercitato dall'utente di mutata volontà nel proseguire il rapporto contrattuale con il gestore è legittimo anche sotto il profilo temporale dettato dal quadro normativo sopra richiamato.

L'atto di ripensamento, pervenuto a Vodafone in data 10.4.2017, infatti, non può che considerarsi tempestivo perché inviato, addirittura, 14 giorni dopo l'adesione telefonica alla proposta e prima ancora della effettiva conclusione del contratto mediante sottoscrizione.

Vodafone, pertanto, ricevuto un tempestivo recesso/ripensamento alla migrazione da Teletu, mutata la volontà dell'utente, avrebbe dovuto coordinarsi con il precedente gestore per interrompere la procedura di migrazione prima del trasferimento effettivo della linea sulla propria rete (o, al più tardi, mediante migrazione in senso inverso) e comunque senza disservizi per l'utente.

L'atto di ripensamento, ricevuto da Vodafone il 10.4.2017 ricade nella casistica di detto comma 3 dell'Art. 2 della Delibera 31/11/CIR, in quanto dalla schermata prodotta l'apertura della fase 2 risulta in data 7.3.2017 (richiesta di passaggio della linea) e la sua chiusura 24.4.2017 e il termine delle operazioni di provisioning il 3.5.2017.

Per ripristinare la condizione di partenza pertanto Vodafone avrebbe dovuto interrompere, fin dal 10.4.2017, e comunque senza indugio, la procedura in essere di

migrazione, non procedendo quindi ad effettuare il suddetto ordine a Teletu di migrazione attesa la contestualità della ricezione del recesso con l'avvio della procedura di migrazione.

Non solo Vodafone è responsabile per non aver tempestivamente bloccato la migrazione, il cui effettivo espletamento è avvenuto il 24.4.2017, ma altresì la cessazione della linea fin dal 24.4.2017 (non contestata dal gestore).

Spetta pertanto all'utente un indennizzo per interruzione del servizio voce e adsl dal 27.4.2017 (data dedotta dall'utente e non contestata da Vodafone) al 27.9.2017 (data dichiarata dall'utente e non contestata dal gestore) con conseguente riconoscimento ex art 4, comma 1 Allegato A della Delibera 73/11/CONS di una somma complessiva di € 2295,00.

Spetta altresì all'utente l'annullamento di tutta la fatturazione Vodafone emessa con riferimento all'utenza 06xxxx3925.

### ***Sulla perdita della numerazione***

L'utente chiede l'indennizzo per perdita della numerazione.

Anche sul punto il gestore non ha fornito alcuna contestazione contraria alle affermazioni dell'istante.

Di contro l'utente non ha fornito prova dell'utilizzo del numero risalente all'anno 2017

A titolo di indennizzo, pertanto, si riconosce la somma di € 100,00 perché, dagli atti, solo con riferimento al 2017 può desumersi la prova dell'utilizzo della numerazione

### ***Sulle spese di procedura***

Infine, per quanto concerne le spese di procedura, appare equo liquidare in favore della parte istante, ai sensi dell'articolo 19, comma 6, del Regolamento adottato con delibera n. 173/07/CONS, del 19 aprile 2007, l'importo di euro 200,00 (duecento /00) da porsi a carico di Vodafone, tenuto conto del comportamento processuale tenuto dalle parti e del valore complessivo della controversia.

Per tutto quanto sopra esposto,

## **IL CORECOM LAZIO**

VISTA la relazione del Responsabile del procedimento

## **DELIBERA**

1. Accoglie l'istanza del Sig.E. Foglietta nei confronti della Vodafone XXX.
2. La Vodafone XXX è tenuta a pagare in favore dell'istante, oltre alla somma di € 200,00 (duecento/00) quale rimborso delle spese di procedura, i seguenti importi, maggiorati degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza:
  - € 2.295,00 (duemiladuecentonovantacinque), a titolo di indennizzo ex art.4, comma 1 Allegato A alla delibera n.73/11/CONS;
  - € 100,00 (cento/00), a titolo di indennizzo ex art.9 Allegato A alla delibera n.73/11/CONS.

3. La Vodafone XXX è tenuta, inoltre, all'annullamento della fatturazione emessa sull'utenza ed al conseguente storno dell'insoluto.

4. La Vodafone XXX è tenuta, altresì, a comunicare a questo Corecom l'avvenuto adempimento alla presente determina 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, lì 17/12/2018

Il Presidente

Michele Petrucci

Fto

Il Dirigente

Aurelio Lo Fazio

Fto