

DELIBERA N. 359/2022/CRL/UD del 21/10/2022
M. E. Vxxx / VODAFONE ITALIA
(LAZIO/D/491/2018)

IL CORECOM DELLA REGIONE LAZIO

Nella riunione del 21/10/2022;

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 Deliberazione n. 395/17/CONS;

VISTA la Convenzione per l’esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni, sottoscritta tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni ed 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 (Corecom);

VISTA la Deliberazione 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 Deliberazione 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 della Sig.ra M. Vxxx di cui al prot. D2196 del 19/04/2018;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. Posizione istante.

La Sig.ra M. E. Vxxx (di seguito, per brevità, l'istante o la parte istante o l'utente) lamenta di aver subito la pretesa sospensione totale del collegamento, fonia ed ADSL, relativo alla linea n. 06.8xxxxxxx, a sé intestata, successivamente alla richiesta di migrazione da Wind-Tre S.p.a. (nel prosieguo, anche Wind o operatore *donating*) a Vodafone Italia S.r.l. (nel prosieguo anche Vodafone o operatore *recipient*), asseritamente effettuata tramite call center in data 26 giugno 2017.

Deduce quindi che, a far data 24 agosto 2017, la linea risultava completamente isolata, in virtù dell'asserito mancato perfezionamento della procedura di migrazione richiesta e che tale disservizio, nonostante il ricorso ad una procedura d'urgenza, non trovava soluzione, con conseguente definitiva perdita della numerazione in parola.

Richiede pertanto il riconoscimento degli indennizzi previsti ai sensi dell'All. A della delibera 73/11/CONS, nonché lo storno delle fatture emesse dall'operatore *recipient*, pur in assenza dell'attivazione del contratto, ed il rimborso della prima fattura, recante data 16 agosto 2017, per un totale di € 52,44, ritenendo tale somma non dovuta non avendo fruito di alcun servizio.

L'istante ha richiesto *"...il rimborso di € 52,44 relativo alla fattura del 16.08.2017, contenente spese di attivazione, nonché lo storno delle fatture emesse dallo stesso Gestore, in quanto afferenti a servizi non fruiti dall'utente e non erogati da TIM per motivi tecnici e/o responsabilità ad essa imputabili; per l'isolamento della linea voce ed internet...indennizzo di € 3.150,00 (calcolati dal 24.08.2017, per 210 giorni per € 7,50, moltiplicati per due); per la perdita del numero...indennizzo di € 1.000, trattandosi di numerazione storica (già Telecom) in possesso dell'utente; in ultimo, si chiede il riconoscimento delle spese di procedura...quantificate in € 200"*.

Depositava, a supporto delle proprie domande, il verbale di conciliazione, la descrizione dei fatti e delle richieste, le memorie GU5 di Vodafone, la denuncia querela sporta in data 20 settembre 2017, la risposta di TIM, la mail di Wind Tre e la fattura Vodafone del 16 agosto 2017.

2. Posizione gestore.

Vodafone si costituiva controdeducendo ed impugnando tutto quanto *ex adverso* dedotto. Depositava, a supporto delle proprie tesi, copia fattura n. AH17118709 emessa in data 10 settembre 2017, copia schermata Vodafone afferente la richiesta di cessazione dell'utenza n. 06.8xxxxxxx e copia delle Condizioni Generali del contratto.

Nessuna memoria veniva, di contro, depositata per l'istante da parte di Federconsumatori, con tutto ciò che ne consegue ai fini dell'applicazione del principio di non contestazione previsto dall'art. 115 c.p.c., applicabile, per analogia, anche in questa sede.

3. Motivazione della decisione

In via preliminare: sulla improponibilità ed inammissibilità di domande nuove, nonché sull'inammissibilità della documentazione prodotta dall'istante oltre il trentesimo giorno dall'avvio del procedimento, in violazione dell'art. 15, co. 2, lett. e) della delibera 173/07/CONS.

In via preliminare, si rammenta inoltre che ogni allegazione e/o formulazione di domande nuove all'interno dell'istanza di definizione, oltre ad essere non tempestiva, è improponibile ed inammissibile secondo quanto previsto dal combinato disposto degli artt. 14 co. 1 e 12, co. 3 della delibera 173/07/CONS, perché non sottoposta al previo tentativo di conciliazione. Pertanto, nell'eventualità in cui parte istante abbia offerto, tramite il formulario GU14, una nuova prospettazione dei fatti costitutivi del diritto e/o spiegato nuove domande, esse sono inammissibili perché concernenti un tema d'indagine e di decisione diverso da quello sul quale è stata espletata la conciliazione.

Nel merito

In subordine, vale quanto segue nel merito della vicenda dedotta in giudizio.

Parte istante lamenta la sospensione totale del collegamento, fonia ed ADSL, sulla linea n. 06.871xxx, riscontrato a partire dal 24 agosto 2017 per effetto della procedura di migrazione da Wind a Vodafone, avviata a seguito della richiesta di attivazione del contratto formulata a Vodafone, tramite call center, in data 26 giugno 2017.

Onde risolvere tale problematica, la Sig.ra Venditti avviava immediatamente presso il Corecom Lazio l'apposita procedura d'urgenza, così come attesta la documentazione in atti.

Nell'ambito del procedimento ex artt. 5 e 21 delibera 173/07/CONS, gli operatori riferivano, tramite le rispettive memorie, quanto segue: da un lato, Vodafone precisava che "il gestore Telecom ha dichiarato che la linea non è esercibile" e comunicava, in data 4 ottobre 2018, il codice di migrazione utile per un'eventuale ulteriore richiesta di migrazione verso un terzo operatore, dall'altro lato, Wind evidenziava la correttezza della propria condotta ai fini dell'espletamento della procedura di migrazione, atteso peraltro il proprio ruolo di mero *donating*.

Si legge infatti nella memoria a mezzo mail dell'Avv. Cassese, inviata in data 4 ottobre 2018, che la prima richiesta di migrazione, ricevuta in data 5 luglio 2017, riceveva KO il successivo 12 luglio e che "essendo un KO relativo alla FASE3 di competenza del recipient i motivi devono essere richiesti al gestore Vodafone". Aggiungeva altresì che la seconda richiesta, datata 10 agosto 2017, veniva espletata dal gestore Vodafone in data 24 agosto 2017 "pertanto dalla predetta data l'utenza non (è, n.d.a.) più attestata su rete WIND". La società si impegnava inoltre, in tale sede, a stornare tutti gli addebiti successivi a tale data.

Risulta quindi fondato l'addebito relativo alla sospensione della linea, la cui imputabilità, stanti le risultanze documentali in atti, è totalmente in capo all'operatore *recipient* Vodafone, che peraltro ammette, come da memoria depositata nell'ambito del procedimento temporaneo, di avere in consistenza una linea comunque non esercibile (a partire, secondo le dichiarazioni di Wind, dal 24 agosto 2018).

Tale data coincide perfettamente con l'inizio del disservizio lamentato da parte istante e, sul punto, è opportuno citare anche la comunicazione con cui TIM, in data 20 febbraio 2018, informa quest'ultima di non poter accogliere la richiesta di attivazione della linea ADSL "in quanto, la copertura del servizio, non è disponibile nella centrale in cui sei collegato".

Ciononostante, l'operatore convenuto riferisce successivamente, con memoria di costituzione del 19 giugno 2018, che la linea è rimasta attiva in Vodafone, perfettamente

funzionante, fino alla data di richiesta disattivazione della medesima (30 maggio 2018), su richiesta della Sig.ra Vxxx (sic!), così come attesterebbe la lavorazione presente nelle schermate di sistema allegate sub doc. 2) (“...si rileva altresì che, così come confermato dalla schermata prodotta in allegato, in data 30.05.2018 veniva inserita nei sistemi Vodafone la richiesta di cessazione dell’utenza per cui è causa, inoltrata dalla Sig.ra Venditti, correttamente espletata in data 13.06.2018”).

Nessuna contestazione è stata sollevata in proposito da parte istante, pertanto detta ricostruzione, almeno limitatamente alla richiesta di disattivazione, dovrebbe intendersi veritiera.

Inoltre, stante l’esatta esecuzione della prestazione da parte dell’operatore, si eccepisce in memoria la piena legittima debenza degli importi fatturati, con conseguente inammissibilità delle richieste formulate dalla Sig.ra Venditti, la quale risulterebbe debitrice della somma di € 451,17.

Tuttavia, anche alla luce della documentazione in atti, le circostanze dedotte da Vodafone appaiono totalmente destituite di fondamento, oltrechè in aperta contraddizione con quanto la stessa Vodafone riferiva, seppur laconicamente, in precedenza. Interpellata nell’ambito della procedura ex artt. 5 e 21 delibera 173/07/CONS, rappresentava come la linea in parola, secondo le verifiche svolte da un tecnico TIM, non fosse esercibile, problematica verosimilmente affliggente l’utenza *ab initio*, vale a dire sin dal momento dell’avvenuto espletamento della procedura di migrazione.

Ciò significa, peraltro, che almeno a partire dal 4 ottobre 2017, data della memoria GU5 depositata da Vodafone, la società addebitava a parte istante importi per servizi non erogati che, in questa sede, devono essere integralmente stornati.

Ai fini della risoluzione della presente controversia, quindi, si ritiene opportuno disporre come segue.

Con riferimento al principale addebito formulato dalla Sig.ra Venditti nei confronti dell’operatore convenuto, vale a dire l’assenza di linea dal 24 agosto 2017 al 22 marzo 2018, data della domanda, le doglianze sono fondate e, quindi, la relativa richiesta di indennizzo risulta meritevole di accoglimento.

Di conseguenza, il computo dell’indennizzo spettante all’utente va dal 24 agosto 2017 (*dies a quo*, come confermato peraltro da Wind) al 28 marzo 2018 (*dies ad quem*, individuato nel giorno della domanda, vale a dire del deposito dell’istanza di definizione) e risulta pari ad € 3.240, calcolato per 216 giorni, su due servizi, ai sensi dell’art. 4, co. 1, dell’All. A della delibera 73/11/CONS.

Per la stessa ragione, tutti gli importi addebitati da Vodafone per i servizi asseritamente forniti, ma non fruiti, nel periodo sopra individuato, devono essere oggetto di storno o, ove raggiunta la prova dell’avvenuta corresponsione, come nel caso di specie con riferimento alla fattura n. AH13443383, di rimborso, per una somma pari ad € 52,44.

Con riferimento alla richiesta di indennizzo per la pretesa perdita della numerazione, essa non è totalmente ascrivibile a Vodafone per le seguenti ragioni.

Dalla documentazione allegata sub doc. 2) alla memoria di costituzione, non è possibile accertare in maniera inequivoca se l’operatore convenuto, al momento della disattivazione della linea, abbia espletato una cessazione con rientro, restituendo la

numerazione a TIM, in qualità di *donor*, ex monopolista proprietario della rete. Ove ciò non fosse accaduto, la disattivazione sarebbe stata operata da Vodafone tramite cessazione c.d. “senza rientro”, senza alcuna retrocessione della linea a TIM e con conseguente perdita colpevole della numerazione.

Considerata l’assenza di prova sul punto, essendo le schermate prodotte dall’operatore prive di tale informazione (nella sola disponibilità di TIM), non è possibile imputare il disservizio a Vodafone.

Inoltre, la Sig.ra Venditti non impugna né contesta quanto dedotto da Vodafone nella propria memoria, a mente della quale la disattivazione dell’utenza sarebbe avvenuta su sua stessa richiesta, circostanza che, se revocata in dubbio, potrebbe fondare una illegittima condotta produttiva di indennizzo.

Infine, ai fini del riconoscimento dell’indennizzo previsto dall’art. 9 All. A della delibera 73/11/CONS, parte istante non prova in alcun modo di aver richiesto la riattivazione della linea ad altro operatore, ad esempio TIM, che si limitava a riferire di non poter esercire il collegamento ADSL con propria lettera del 20 febbraio 2018. Successivamente a tale comunicazione, non si attivava in alcun modo onde evitare l’assegnazione della numerazione ad altro utente, incorrendo nella conseguente perdita della medesima.

Per tutte le motivazioni sopra esposte, è da ritenersi non meritevole di accoglimento la domanda dell’istante concernente l’indennizzo per la perdita della numerazione *de qua*. In subordine, si evidenzia che il mancato raggiungimento della prova inerente l’ultrannualità della titolarità, osterebbe al riconoscimento dell’importo nella misura massima, come richiesto nell’istanza di definizione.

Spese di procedura compensate.

Per tutto quanto sopra esposto,

IL CORECOM LAZIO

vista la relazione del Responsabile del procedimento;

DELIBERA

Articolo 1

1. Il parziale accoglimento dell’istanza della Sig.ra M. E. Vxxx per le motivazioni espresse in premessa e, pertanto, la società Vodafone Italia S.p.A. è tenuta a corrispondere a parte istante, tramite assegno o bonifico bancario, la somma di € 3.240,00 oltre interessi dalla domanda al soddisfo, nonché a rimborsare, tramite assegno o bonifico bancario, la somma di € 52,44, risultante dalla fattura AH13443383. Spese di procedura compensate.

2. Vodafone Italia S.p.a. è tenuta ad ottemperare alla presente delibera entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

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 Deliberazione è notificata alle parti e pubblicata sui siti web del Corecom e dell'Autorità (www.agcom.it), raggiungibile anche da link del sito di questo Corecom.

Roma, 21/10/2022

Il Dirigente

Dott. Roberto Rizzi

f.to

Il Presidente

Avv. Maria Cristina Cafini