

**DELIBERA N. 354/2022/CRL/UD del 21/10/2022**  
**C. Dxxx Pxxx / TELECOM ITALIA / VODAFONE ITALIA S.P.A.**  
**(ISTANZA LAZIO/D/77/2017)**

**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 del Sig. C. Dxxx Pxxx di cui al prot. 685 del 25/01/2017;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

**1. Posizione dell’istante**

L'istante lamenta nei confronti di Telecom Italia Spa (di seguito, per brevità, TIM già Telecom) e Vodafone Italia Spa (di seguito, per brevità, Vodafone), quanto di seguito dedotto:

- i. di aver concluso, in data 5.07.2016, una migrazione della linea n. 06.863XXX, a sé intestata, in *bundle* con la numerazione mobile (336.4xxxxx), dall'operatore Telecom a Vodafone;
- ii. di aver ricevuto conferma da TIM, tramite contatto telefonico del 6.07.2016, dell'avvenuto passaggio presso altro operatore;
- iii. di aver ricevuto via mail, in data 7.07.2016, copia del contratto sottoscritto con Vodafone;
- iv. di aver richiesto a Vodafone, tramite raccomandata A/R del 15.07.2016, la revoca della migrazione;
- v. di aver comunicato a TIM, tramite fax del 17.07.2016, il recesso in questione;
- vi. di aver subito, in data 29.07.2016, per circa 10 giorni, la sospensione del collegamento sulla linea mobile e, per un giorno, sulla linea fissa;
- vii. di aver ottenuto da Vodafone il codice di migrazione corretto solo a metà agosto 2016, in quanto sia quello indicato dalle condizioni contrattuali ricevute via mail sia quello trasmesso da Vodafone dopo i numerosi contatti telefonici intervenuti, si rivelavano non corretti;
- viii. di aver ottenuto il rientro in Telecom solo in data 13.11.2016, perché la comunicazione dei codici di migrazione avveniva in maniera errata;
- ix. di aver ottenuto la riattivazione dei servizi il giorno 23.11.2016, nonostante il provvedimento temporaneo del 26.09.2016.

L'istante formulava così, nell'istanza di definizione, le seguenti richieste nei confronti degli operatori coinvolti, ciascuno per quanto di propria spettanza: *“storno somme non dovute; rimborso somme pagate e non dovute; indennizzi per sospensione del servizio come da All. A delibera 73/11/CONS; indennizzi per ritardo nella migrazione come da All. A delibera 73/11/CONS; indennizzi per mancata risposta ai reclami come da All. A delibera 73/11/CONS, indennizzi come da All. A delibera 73/11/CONS”*.

Depositava, a supporto delle proprie contestazioni, i prescritti documenti. Successivamente, con il deposito della memoria difensiva, effettuato via PEC in data 27.02.2017, allegava le condizioni contrattuali e il contratto apocrifo sottoscritto con Vodafone in data 8.07.2016, la denuncia del 21.09.2016, la raccomandata a/r del 15.07.2016 indirizzata a Vodafone, il fax del 17.07.2016 indirizzato a Telecom, il modulo attestante la riconsegna del modem e della sim Vodafone, intestazione pacco consegna modem, provvedimento temporaneo del 26.09.2016, comunicazione di inadempimento al provvedimento temporaneo del 3.11.2016, le fatture Vodafone, il reclamo del 6.09.2016.

## **2. Posizione dell'operatore Vodafone**

L'operatore ha contestato quanto rappresentato dall'istante ribadendo la propria correttezza gestionale e respingendo ogni accusa di commercializzazione asseritamente ingannevole posta in essere nei confronti del Sig. Dxxx Pxxx, chiedendo pertanto il rigetto delle domande formulate nei propri confronti.

Più nel dettaglio, Vodafone precisava di essersi limitato ad eseguire le richieste formulate dall'istante, il quale trasmetteva la propria "richiesta di revoca esclusivamente in data 15-20.07.2016 a fronte di una richiesta effettuata il 5.07.2016" e, con riferimento al rientro in TIM, "ha correttamente provveduto a comunicare all'utente il codice di migrazione". La richiesta di portabilità/rientro in TIM, immessa a sistema in data 3.11.2016, veniva espletata infatti in data 16.11.2016.

Nessun indennizzo, quindi, può esser riconosciuto in favore del Sig. Dxxx Pxxx, stante la tardività della revoca al consenso per la migrazione verso Vodafone, creditrice della somma complessiva di € 213,21, derivante da fatture emesse e non saldate in assenza di contestazione.

Depositava, a supporto delle proprie tesi difensive, le schermate di sistema attestanti la migrazione ed il rientro della linea n. 06.86XXX.

## **3. Posizione dell'operatore TIM**

L'operatore ha contestato quanto rappresentato dall'istante asserendo la propria estraneità alla vicenda oggetto di controversia, stante il ruolo di mero *donating* nell'ambito della procedura di migrazione che ci occupa, e chiedendo pertanto il rigetto delle domande formulate nei propri confronti.

In particolare, TIM precisava che (i) la pretesa arbitraria migrazione della linea n. 06.863XXX era stata effettuata in conformità alla disciplina regolamentare applicabile ed (ii) il successivo mancato tempestivo rientro della stessa era dovuto all'erroneità dei codici di migrazione che il Sig. Dal Pozzo otteneva di volta in volta da Vodafone.

Dalle verifiche svolte all'interno dei propri sistemi, risulta che la procedura di migrazione fosse stata già avviata in data 15.07.2016 ed espletata il 29.07.2016, con conseguente emissione della fattura di chiusura da parte dell'operatore *donating*.

Il ripensamento avuto dall'istante è stato comunicato a TIM solo in data 19.07.2016, quando perveniva il fax di revoca. L'operatore conferma inoltre che il rientro è stato

reso difficoltoso “dall’erroneità dei codici di migrazione di volta in volta comunicati”, così come lamentato dal Sig. Dal Pozzo.

Più precisamente, si legge in memoria che “come ammesso da controparte, la prima richiesta di rientro del 27.07.2016 veniva interrotta e archiviata perché era stata proposta una uova attivazione con altro numero a cui il Sig. Dal Pozzo non era interessato. Successivamente, in data 17.08.2016, veniva fornito per la prima volta il codice di migrazione, rivelatosi in realtà errato, a cui faceva seguito una nuova comunicazione trasmessa via fax in data 14.09.2016. (...) Solo a seguito di contatto telefonico del 29.09.2016, in fase di esecuzione del provvedimento ex artt. 5 e 21 delibera 73/11/CONS, si accertava che non era possibile consentire il rientro – stante il codice di migrazione comunicato dall’utente finale – nelle medesime modalità attivate sul n. 06.8xxxxxx, ovvero l’offerta fibra. Appurato ciò e messo debitamente al corrente il Sig. Dal Pozzo, veniva registrato *verbal order* per il rientro fonia + ADSL (ferma restando la successiva conversione in fibra) immettendo a sistema un OL di rientro in data 13.10.2016, attivato per la componente fonia il 16.11.2016”.

Depositava, a supporto delle proprie tesi difensive, il fax di revoca della richiesta di migrazione inviata in data 19.07.2016, il conto telefonico n. RW04XXXX relativo alla linea n. 06.863XXX, la comunicazione datata 14.09.2016 e le schermate Pitagora relative alla linea n. 06.86XXX.

#### **4. Motivazione della decisione**

Preliminarmente, si osserva che l’istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall’art. 14 del Regolamento ed è pertanto proponibile.

Questo premesso, l’oggetto della pronuncia esclude ogni richiesta risarcitoria ed è viceversa limitato agli eventuali indennizzi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, nonché nei casi individuati dalle disposizioni normative o da delibere dell’Autorità. Resta salvo il diritto dell’utente di rivolgersi all’Autorità ordinaria per il maggior danno.

Nel merito, le richieste dell’istante devono essere parzialmente accolte per i motivi esposti di seguito.

Il Sig. Dal Pozzo lamenta di aver subito un’attivazione ingannevole del contratto da parte di Vodafone, asseritamente avvenuta tramite call center ed avente ad oggetto la migrazione della linea n. 06.863XXXX, a sé intestata, che avrebbe tentato di interrompere tempestivamente attraverso una comunicazione di revoca del consenso. A seguito di tale stipula subiva, quindi, l’attivazione di una fornitura indesiderata, rispetto alla quale richiede lo storno dei corrispettivi addebitati, la successiva sospensione del

collegamento dei servizi voce e adsl, nonché del servizio mobile, e la pretesa mancata risposta ai reclami.

Ebbene, dall'analisi della documentazione contenuta nel fascicolo istruttorio, è possibile accertare che l'ordinativo di migrazione per la linea oggetto di controversia è stato immesso a sistema in data 15.07.2016 (cfr. doc. 4 allegato alla memoria difensiva di TIM), mentre la revoca, datata 15.07.2016, risulta pervenuta a Vodafone il giorno 20.07.2016, come ammesso da quest'ultimo nella propria memoria difensiva. Appaiono quindi pienamente rispettate le tempistiche previste per l'esercizio del diritto di recesso nell'ambito dei contratti conclusi a distanza o stipulati fuori dai locali commerciali, stante la conclusione del contratto in data 5.07.2016, circostanza pacificamente ammessa da entrambi i paciscenti.

Va tuttavia rilevato come, poco dopo l'avvio del procedimento di conciliazione, il Sig. Dal Pozzo abbia sporto denuncia querela al fine di disconoscere l'autenticità del contratto datato 8.07.2016 e qui allegato alla memoria difensiva del 27.02.2017.

Sul punto, si precisa che il Corecom non è competente in materia di disconoscimento della scrittura privata. Detta materia, infatti, è disciplinata dagli articoli 214 e 215 del codice di procedura civile che demandano all'autorità giudiziaria ordinaria la verifica circa l'autenticità delle sottoscrizioni (Cass. Sez. V, 22 gennaio 2004 n. 935), esulando, pertanto, dall'ambito di applicazione del Regolamento ai sensi dell'art. 2 della Delibera n.173/07/CONS. Dunque, la relativa questione sollevata dall'utente, non può essere oggetto di verifica ai fini della presente decisione (AgCom Delibera n.45/12/CIR; conforme Delibera n.51/10/CIR). Tuttavia, il disconoscimento, produce effetti e conseguenze significativi anche in questa sede. Ai sensi dell'art. 214 c.p.c. "Colui contro il quale è prodotta una scrittura privata se intende disconoscerla, è tenuto a negare formalmente la propria scrittura o la propria sottoscrizione". Se un documento è stato formalmente disconosciuto, la parte che intende valersi della scrittura privata ha l'onere di chiederne la verifica ex art. 216 c.p.c.. Nel caso di specie, l'istante ha espresso un chiaro ed inequivoco disconoscimento delle sottoscrizioni delle proposte di abbonamento e dei timbri apposti sulla modulistica, presentando anche denuncia-querela alla competente autorità di polizia giudiziaria.

In base alle informazioni in possesso di codesto Ufficio, successivamente al formale disconoscimento del documento, non risulta se Vodafone abbia avanzato richiesta di verifica. Sul punto anche il conforto di recente giurisprudenza (Cass. Civ. 2220/2012) secondo cui "la mancata proposizione dell'istanza di verifica di una scrittura privata disconosciuta equivale, secondo la presunzione legale, ad una dichiarazione di non volersi avvalere della scrittura stessa come mezzo di prova, con la conseguenza che il giudice non deve tenerne conto". Stante dunque l'inutilizzabilità a fini probatori delle proposte di attivazione in atti, deve ritenersi che Vodafone abbia

proceduto alla migrazione della linea n. 06.86XXX non secondo i *desiderata* dell'utente ma in assenza di una valida richiesta del medesimo e di un valido contratto.

Tanto per l'interruzione della procedura di migrazione quanto per l'espletamento della procedura di rientro in TIM, nessuna responsabilità può essere ascritta all'operatore *donating*, stante il ruolo meramente passivo di quest'ultimo nell'ambito dall'*iter* di migrazione, da un lato, e la totale estraneità circa la sottomissione di codici di migrazione errati comunicati dall'istante, dall'altro. Ogni domanda formulata dal Sig. Pozzo, in via solidale, anche nei confronti di TIM, deve quindi intendersi rigettata, perché infondata in fatto e in diritto.

Si accolgono, per converso, le richieste di parte istante nei confronti di Vodafone, limitatamente a quanto espressamente contestato dal Sig. Pozzo, in ossequio al principio di corrispondenza tra chiesto e pronunciato di cui all'art. 112 c.p.c., con riferimento (i) allo storno dell'insoluto di € 213,21 nei confronti di Vodafone e al contestuale rimborso, ove esistente la prova dell'avvenuto pagamento, delle somme oggetto di fatturazione da parte di Vodafone (ii) all'indennizzo per la ritardata migrazione della linea n. 06.863XXXX e (iii) all'indennizzo per la sospensione del collegamento (fonia + fibra).

Con riferimento agli ultimi due profili suscettibili di indennizzo, si precisa che gli importi sono da calcolarsi rispettivamente come segue: per il punto (ii), su un periodo di 60 giorni, compreso tra il 17.09.2016, corrispondente al trentesimo giorno successivo alla comunicazione del codice di migrazione esatto, e il 16.11.2016, data in cui TIM dichiara e prova *per tabulas* di aver espletato la procedura di rientro, per un totale di € 174,00 (€ 1,50 *pro die* \* 58 gg. ex art. 3, co. 3, All. A delibera 73/11/CONS \* per due servizi); per il punto (iii), su un periodo di 58 giorni, compreso tra il 19.09.2016, data del deposito del formulario GU5, e il 16.11.2016 (cfr. doc. 5 allegato alla memoria difensiva di TIM) - per un totale di € 870,00 (€ 7,50 *pro die* \* 58 gg. ex art. 4, co. 1, All. A delibera 73/11/CONS \* per due servizi).

Nessun indennizzo, a carico di TIM, può essere riconosciuto per la mancata risposta ai reclami ex art. 11, All. A, delibera 73/11/CONS, in quanto il fax del 17.07.2016 contiene la richiesta di interruzione della migrazione della linea n. 06.86328609 e, quindi, di fatto non è da intendersi suscettibile di replica da parte dell'operatore *donating*, il quale ha un ruolo meramente passivo nell'ambito della procedura, mentre il fax del 6.09.2016 deve intendersi per riscontrato per *facta concludentia*, stante l'avvenuto - seppur tardivo - rientro dell'utenza *de quo*, valevole come risposta, con conseguente venir meno del diritto all'indennizzo (cfr. delibera AGCOM n. 152/11/CIR: "L'articolo 8, comma 4, e l'articolo 11, comma 2, della delibera Agcom n. 179/03/CSP, unitamente alle disposizioni contenute nelle condizioni generali di contratto, stabiliscono che la risposta al reclamo deve essere motivata e resa, al massimo, entro 45 giorni dal ricevimento della richiesta, in forma scritta ed in caso di rigetto. È dunque chiaro che l'obbligo per l'operatore di fornire delle motivazioni scritte sorge solo

quando l'istanza, avanzata dal cliente in sede di reclamo, sia ritenuta infondata e venga rigettata. Nel caso di specie, il gestore invece ha regolarmente gestito la richiesta dell'utente, accogliendola per *facta concludentia*").

Si riconosce, invece, l'indennizzo ex art. 11, All. A, delibera 73/11/CONS, a carico di Vodafone, per un importo complessivo di € 101,00, calcolato su un periodo di 101 giorni, compreso tra il 20.08.2016, corrispondente al trentesimo giorno dal ricevimento della raccomandata del 15.07.2016, al 29.11.2016, giorno dell'esperimento del tentativo di conciliazione, prima occasione in cui ha l'istante ha potuto interloquire con l'operatore. In particolare, la raccomanda in questione non è stata riscontrata neppure per *facta concludentia*, trattandosi di una mera revoca del consenso alla conclusione del contratto e contestuale diffida ad emettere le relative fatture, a cui l'operatore non ha dato alcun seguito.

Ogni altra domanda formulata in questa sede dall'istante, vale a dire quella avente ad oggetto "indennizzi come da All. A delibera 73/11/CONS" (cfr. formulario GU14), è meritevole di essere respinta perché generica e non provata.

Atteso il comportamento delle parti, le spese di procedura vengono compensate.

Per tutto quanto sopra esposto,

### **IL CORECOM LAZIO**

vista la relazione del Responsabile del procedimento;

### **DELIBERA**

#### **Articolo 1**

1. Accoglie parzialmente le domande formulate dal Sig. Dxxx Pxxx nei confronti della società Vodafone Italia S.p.a.
2. Vodafone Italia S.p.a. è tenuta a corrispondere all'istante le seguenti somme maggiorate degli interessi legali dalla domanda al soddisfo:
  - € 174,00 a titolo di indennizzo per ritardata migrazione della linea n. 06.86XXXX;
  - € 870,00 a titolo di indennizzo per sospensione del collegamento;
  - € 101,00 a titolo di indennizzo per mancata risposta al reclamo nonché a rimborsare all'istante, ove esistente la prova dell'avvenuto pagamento, le somme oggetto di fatturazione da parte di Vodafone Italia S.p.a.
3. Il gestore è, altresì, tenuto allo storno dell'insoluto, pari ad € 213,21 fino a chiusura del ciclo di fatturazione ed in esenzione spese.
4. Respinge integralmente le domande formulate dal Sig. Dal Pozzo nei confronti della società Telecom Italia S.p.a., ora TIM S.p.a.
5. Spese di procedura compensate.

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](http://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