

Oggetto: **DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA:** [REDAZIONE] di  
[REDAZIONE] **Passerini /Vodafone Omnitel** [REDAZIONE]

Presenti:

<b>SANDRO VANNINI</b>	<i>Presidente</i>
<b>GIANCARLO MAGNI</b>	<i>Vice Presidente</i>
<b>RENATO BURIGANA</b>	<i>Componente</i>
<b>LETIZIA SALVESTRINI</b>	<i>Componente</i>
<b>MAURIZIO ZINGONI</b>	<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;
- Legge 2 aprile 2007, n. 40 "Conversione in legge, con modificazioni, del decreto-legge 31 gennaio 2007, n. 7, recante misure urgenti per la tutela dei consumatori, la promozione della concorrenza, lo sviluppo di attività economiche e la nascita di nuove imprese";
- 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 modifiche;
- 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. 523 del 26 giugno 2013 con cui la società ██████████ di ██████ Passerini 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 ██████ (di seguito, per brevità, Vodafone) 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 2 luglio 2013 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 14 gennaio 2014 con cui ha invitato le parti stesse a presentarsi all'udienza per la discussione della controversia in data 3 febbraio 2014 poi aggiornata al 17 febbraio 2014;

**UDITE** entrambe le parti nella suindicata udienza;

**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.**

La parte istante, titolare dell'utenza fissa di tipo *business* n. ██████████, lamenta il ritardo nella portabilità del numero dal precedente gestore all'operatore Vodafone, nonché l'indebita risoluzione del contratto da parte dell'operatore medesimo, con conseguenti danni e disagi all'attività commerciale.

In particolare, dagli atti del procedimento è emerso che:

In data 3 maggio 2012 la parte istante stipulava, tramite un agente Vodafone, un contratto per l'attivazione dei servizi di fonia e adsl sull'utenza fissa di tipo *business* n. ██████████ con richiesta di portabilità del numero dal precedente gestore.

Sebbene l'agente Vodafone avesse "garantito" il passaggio al nuovo operatore entro quindici giorni dalla stipula del contratto, la linea veniva attivata intorno al 20 agosto 2012, dopo "continue chiamate" al Servizio Clienti.

Riferisce quindi la parte istante che la fattura del mese di dicembre 2012, con scadenza nel mese di gennaio 2013, non le veniva recapitata e, pertanto, non veniva pagata. Al ricevimento della fattura successiva, in cui veniva segnalato "il mancato pagamento della bolletta mai ricevuta per importo pari ad € 160,70", la parte istante contattava il Servizio Clienti dell'operatore per farsi spedire copia della fattura in questione e, in data 25 marzo 2013, provvedeva al pagamento sia della fattura del 19 dicembre 2012, per l'importo di euro 160,70, sia della fattura del 19 febbraio 2013, per l'importo di euro 191,18, attivando contestualmente l'addebito automatico su conto corrente bancario delle fatture relative al contratto *de quo*.

Nonostante quanto sopra, la parte istante riceveva la lettera del 25 marzo 2013 con cui l'operatore Vodafone, per tramite della società di recupero del credito incaricata, sollecitava il pagamento delle tre fatture "insolute" n. AC17936103 con scadenza l'8 gennaio 2013, n. AD02725940 con scadenza l'11 marzo 2013 e n. AD04299213 con scadenza l'8 aprile 2013, per un totale di euro 740,69 oltre interessi e spese, riservandosi di procedere giudizialmente per il recupero del credito in caso di mancato pagamento

entro dieci giorni dalla ricezione della lettera.

La parte istante contattava quindi la società di recupero del credito confermando l'avvenuto pagamento delle prime due fatture indicate nella lettera di sollecito e contestando la richiesta di pagamento della somma di euro 388,81, di cui alla terza fattura, a titolo di *“penale per recesso anticipato dal contratto”*.

Lamenta, quindi, la parte istante che *“Vodafone recedeva dal contratto senza preavviso, senza raccomandata e fuori dai termini e condizioni previste in contratto”*; inoltre, *“anche la portabilità del numero veniva tolta con notevoli disagi e problemi per l'utente che per tutto questo periodo (dal mese di marzo ad oggi) non può essere contattato alla propria utenza telefonica con pregiudizio per l'attività lavorativa esercitata”*.

In data 28 maggio 2013 la parte istante esperiva tentativo obbligatorio di conciliazione presso il CoReCom Toscana, tentativo che si concludeva con esito negativo per mancata adesione dell'operatore Vodafone.

Con l'istanza di definizione della controversia, la parte istante ha chiesto:

- 1) *“ripristino del servizio e portabilità del numero telefonico”*;
- 2) *“rimborso ed indennizzo per disagio subito e costi sopportati”*.

Nel corso del presente procedimento Vodafone non ha depositato la propria memoria difensiva né ha prodotto documenti.

In data 15 luglio 2013, nel rispetto dei termini procedurali, la parte istante ha trasmesso la propria memoria difensiva con cui, ad integrazione della documentazione allegata all'istanza di definizione, ha prodotto un *“documento bancario attestante l'attivazione del Rid bancario nei confronti di Vodafone del 22/03/2013, attualmente attivo, a conferma della trasparenza del rapporto contrattuale instaurato con la medesima compagnia”*, insistendo per l'accoglimento dell'istanza.

## **2. Valutazioni in ordine al caso in esame.**

### In via preliminare.

Va preliminarmente rilevata l'inammissibilità della domanda formulata *sub 1*, con la quale la parte istante ha chiesto di disporre il *“ripristino del servizio”* e la *“portabilità del numero telefonico”*.

E' noto, infatti, che ai sensi dell'art. 19, comma 4, del Regolamento, *“l'Autorità, con il provvedimento che definisce la controversia, ove riscontri la fondatezza dell'istanza, può condannare l'operatore ad effettuare rimborsi di somme risultate non dovute o al pagamento di indennizzi nei casi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, nonché nei casi individuati dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità”*. Tale disposizione, unitamente alle indicazioni fornite dalla Delibera Agcom n. 276/13/CONS, delimita e circoscrive il contenuto della pronuncia di definizione, da intendersi come vincolato alla sola possibilità per il CoReCom di condannare l'operatore esclusivamente al rimborso e/o allo storno di somme non dovute e alla liquidazione di indennizzi.

Per quanto sopra, considerato che le richieste in questione esulano dalle competenze dell'Autorità adita, le stesse sono inammissibili.

### Nel merito.

Con la domanda formulata *sub 2*, la parte istante ha chiesto la liquidazione dell'indennizzo in ordine a due problematiche consistenti, da un lato, nella ritardata attivazione del contratto e della portabilità del numero dal precedente gestore e, dall'altro, nella illegittima risoluzione del contratto stesso da parte dell'operatore convenuto, con conseguente disattivazione dell'utenza *de qua*.

A) Sul ritardo nella portabilità del numero.

La domanda è fondata e meritevole di accoglimento.

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 ritardato o impedito la portabilità ed 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 di specie, dagli atti del procedimento emerge che la parte istante, in data 3 maggio 2012, ha stipulato un contratto con l'operatore Vodafone richiedendo la portabilità del proprio numero di rete fissa, già attivo con il precedente gestore telefonico. L'attivazione del contratto, tuttavia, nonostante i minori tempi "garantiti" dall'agente Vodafone in sede di stipula contrattuale, si è perfezionata soltanto intorno al 20 agosto 2012, "*dopo continue chiamate agli operatori del call center*", "*a stagione ed attività professionale già conclusa*".

Tali circostanze non sono state contestate dall'operatore Vodafone che, nel presente procedimento, non ha articolato alcuna difesa né ha prodotto eventuali documenti comprovanti la regolare e tempestiva gestione della procedura di portabilità richiesta dalla parte istante.

In particolare, non risulta che l'operatore Vodafone, pur a fronte dei vari solleciti effettuati dalla parte istante al fine di "*veder attivato il servizio*", abbia debitamente informato l'utente in merito ai tempi della procedura di portabilità del numero, né in merito alle eventuali problematiche tecniche del caso, violando con ciò il generale obbligo di buona fede, di correttezza e di affidamento da osservarsi nell'esecuzione del contratto.

In tale contesto, pertanto, in assenza di elementi probatori prodotti dall'operatore convenuto, deve dichiararsi la responsabilità di quest'ultimo ai sensi dell'art. 1218 del codice civile per il ritardo nella lavorazione della richiesta di portabilità, 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. 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*"; importo che deve computarsi in misura pari al doppio, ai sensi dell'art. 12, secondo comma, del Regolamento medesimo, trattandosi di utenza di tipo *business*. A tale titolo la parte istante ha diritto alla percezione del complessivo importo di euro 790,00 (euro 10,00 moltiplicati per i 109 giorni compresi tra il 3 maggio 2012, data della richiesta di portabilità, e il 20 agosto 2012, data di attivazione del contratto *de quo*, detratti i 30 giorni utili per la lavorazione ai sensi dell'articolo 1, comma 3, L. 40/2007).

B) Sulla indebita risoluzione del contratto.

Anche tale domanda è fondata e meritevole di accoglimento.

Al riguardo, dagli atti del procedimento emerge che la parte istante non aveva ricevuto la fattura n. AC17936103 del 19 dicembre 2012 e, pertanto, non aveva provveduto al suo pagamento entro la scadenza dell'8 gennaio 2013. Al ricevimento della fattura n. AD02725940 del 19 febbraio 2013, in cui veniva segnalato il mancato pagamento della fattura precedente, la parte istante contattava il Servizio Clienti dell'operatore "*per farsi spedire copia della fattura non pervenuta*" e, in data 25 marzo 2013, provvedeva al pagamento di entrambe le fatture in questione, per l'importo rispettivamente di euro 160,70 e 191,18, regolarizzando con ciò la propria posizione amministrativa (v. bollettini di pagamento del 25 marzo 2013 allegati all'istanza).

Nonostante quanto sopra, l'operatore Vodafone, con lettera del 25 marzo 2013 inviata per tramite della società di recupero del credito incaricata, sollecitava il pagamento delle due fatture di cui sopra, già saldate in pari data, nonché di una terza fattura dell'importo di euro 388,81 – avente peraltro scadenza l'8 aprile 2013 e, quindi, non ancora esigibile alla data del sollecito – che la parte istante riferisce contenere l'addebito della "*penale di recesso anticipato dal contratto*".

Emerge quindi che l'operatore Vodafone, sebbene la parte istante fosse sempre stata in regola con il pagamento delle fatture ed avesse provveduto a "*sanare*" la situazione di "*morosità*" (peraltro ad essa non imputabile, stante la mancata ricezione della fattura di cui sopra) con i due pagamenti del 25 marzo 2013, ha risolto unilateralmente il contratto *de quo* senza inviare alcun preavviso alla parte istante, disattivando nel contempo l'utenza in questione che, "*dal mese di marzo*", non risultava più raggiungibile.

Sotto questo profilo, la parte istante ha precisato di non avere mai ricevuto alcuna comunicazione di preavviso in merito alla risoluzione del contratto, trovandosi all'improvviso nella impossibilità di essere contattata dalla propria clientela "*con pregiudizio per l'attività lavorativa esercitata*".

A conferma di tale assunto, si rileva che Vodafone non ha fornito alcuna indicazione né, tantomeno, alcuna prova né in merito alla sussistenza dei presupposti legittimanti la risoluzione del contratto, né in merito all'invio del necessario preavviso circa il provvedimento di risoluzione contrattuale.

Ne consegue che l'operatore Vodafone è responsabile ai sensi dell'art. 1218 del codice civile in ordine alla illegittima cessazione amministrativa dell'utenza *de qua*, 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. 4, primo comma, del Regolamento in materia di indennizzi approvato con la Delibera n. 73/11/CONS, il quale prevede che "*nel caso di sospensione o cessazione amministrativa di uno o più servizi avvenuta senza che ve ne fossero i presupposti, ovvero in assenza del previsto preavviso, gli operatori sono tenuti a corrispondere un indennizzo, per ciascun servizio non accessorio, pari ad euro 7,50 per ogni giorno di sospensione*"; importo che deve computarsi in misura pari al doppio, ai sensi dell'art. 12, secondo comma, del Regolamento medesimo,

trattandosi di utenza di tipo *business*.

Quanto al periodo indennizzabile, in mancanza di precise allegazioni circa il *dies a quo* da parte dell'istante, che lamenta la disattivazione dell'utenza "*dal mese di marzo ad oggi*", lo stesso può farsi ragionevolmente decorrere dall'11 marzo 2013, data corrispondente alla scadenza di pagamento della seconda fattura all'epoca insoluta, sino al 26 giugno 2013, data di presentazione dell'istanza di definizione della controversia che, per consolidata prassi dell'Ufficio, assurge quale *dies ad quem* per il calcolo dell'indennizzo.

Ne discende che la parte istante, per la illegittima cessazione amministrativa del servizio, ha diritto alla corresponsione di un indennizzo pari a euro 1.605,00 (euro 15,00 moltiplicati per i 107 giorni compresi tra l'11 marzo e il 26 giugno 2013).

C) Sulle spese di procedura.

Si ritiene, infine, proporzionale ed equo liquidare a favore della parte istante la somma forfettaria di euro 100,00 a titolo di spese di procedura ai sensi dell'art. 19, sesto comma, del Regolamento in materia di risoluzione delle controversie tra operatori di telecomunicazioni e utenti, nonché delle Linee Guida approvate con la Delibera n. 276/13/CONS.

**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 26 maggio 2015;

Con voti unanimi

## **D E L I B E R A**

in parziale accoglimento dell'istanza avanzata in data 26 giugno 2013 dalla società [REDACTED] di [REDACTED] Passerini nei confronti di Vodafone Omnitel [REDACTED] che l'operatore provveda che l'operatore provveda alla corresponsione, mediante assegno o bonifico bancario intestato all'istante:

- 1) dell'importo di euro 790,00 a titolo di indennizzo per la ritardata portabilità dell'utenza n. [REDACTED] in fase di attivazione del contratto *de quo*;
- 2) dell'importo di euro 1.605,00 a titolo di indennizzo per la illegittima cessazione amministrativa dell'utenza *de qua*;
- 3) dell'importo di euro 100,00 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 di cui ai precedenti punti 1) e 2) dovranno essere maggiorate della misura corrispondente all'importo degli interessi legali calcolati a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di risoluzione della controversia.

**DELIBERAZIONE**  
**n. 73 del 26 maggio 2015**

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.

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*