



**CONSIGLIO REGIONALE DELLA
BASILICATA**
**UFFICIO PER LE POLITICHE DELLA
RAPPRESENTANZA E DELLA PARTECIPAZIONE**

**COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI
(CO.RE.COM.)**

Deliberazione n. 29/2017

OGGETTO: DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA [REDACTED]
[REDACTED] C/ VODAFONE ITALIA SPA

L'anno duemiladiciassette, il giorno 31 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.29 /2017

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA

**_____ D C/ VODAFONE ITALIA SPA
(Prot. n. 2332/C del 2 marzo 2016)**

IL CO.RE.COM. DELLA REGIONE BASILICATA

NELLA riunione del 31/ 05/2017;

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 4 dicembre 2008;

VISTA la Convenzione per 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 17/11/2011, e in particolare l’art. 4, c. 1, lett. e);

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 Area Programma Lagonegrese Pollino presentata in data 02/03/2016, Prot. n. 2332/C, contro Vodafone Italia SPA;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue.

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

1. La posizione dell'istante

L'Area [REDACTED] era titolare di un contratto denominato grandi aziende avente il seguente codice cliente: [REDACTED], sottoscritto il 27.11.2012.

In particolare, l'operatore qui convenuto forniva all'istante un servizio universale composto da: telefonia fissa, telefonia mobile, connessione dati, erogazione di servizi accessori quali i numeri aggiuntivi, il servizio rete e la fornitura di accessori per l'accesso al servizio.

Nel corso dell'anno 2014, e precisamente il 15.04.2014 e il 7.07.2014, l'Ente si determinava a migrare le proprie linee in favore dell'operatore Telecom.

Tuttavia, la migrazione non avveniva né nei termini né contestualmente per tutti i servizi.

Precisamente, la procedura di migrazione si concludeva solo nell'autunno del 2015 e l'operatore *donating*, noncurante della migrazione, lasciava in essere i servizi accessori come le numerazioni aggiuntive e il servizio rete, perseverando nella fatturazione degli importi mediante emissione dei documenti contabili.

Altresì, l'operatore convenuto, contestualmente al buon esito della migrazione, addebitava i costi di recesso.

Infine, l'istante ha lamentato la fornitura di apparecchi telefonici - denominati Cisco - inutilizzabili con altri operatori.

Alla luce di quanto esposto, con istanza GU14, l'Ente qui costituito chiede lo storno del 70% dell'insoluto.

Successivamente, nell'ulteriore memoria difensiva, esplicita quanto segue.

In primo luogo, con riguardo alle numerazioni fisse, precisa che la procedura di migrazione aveva interessato le sole utenze con prefisso 0973 e numerazione iniziale

[redacted] con esclusione delle utenze con numerazione iniziale 03, in quanto numerazioni che *“non erano in uso, non sono mai state richieste in attivazione, non sono mai state utilizzate, e poi non sono state disattivate”*.

In secondo luogo, esplicita le seguenti ulteriori richieste.

In particolare, chiede di ritenere non dovuti i seguenti addebiti:

- a) quelli relativi alle numerazioni aggiuntive la cui fatturazione ha avuto luogo anche in epoca successiva alla migrazione delle numerazioni principali;
- b) quelli relativi al servizio accessorio di rete denominato “Rete Unica 2” la cui fatturazione è avvenuta anche in epoca successiva alla migrazione dei servizi principali;
- c) quelli addebitati a titolo di recesso anticipato;
- d) quelli sostenuti per i dispositivi denominati Cisco inutilizzabili con altri operatori;
- e) quelli relativi a servizi non richiesti non meglio precisati;
- f) quelli successivi al decorso del termine normativamente previsto per la migrazione, in quanto, a dire dell’istante, l’operatore Vodafone sarebbe stato inadempiente e di conseguenza considera non dovuti tutti gli importi.

Infine, formula istanza di riconoscimento di una misura indennizzatoria *“per il disservizio complessivamente causato all’Ente commisurato a ciascun disservizio lamentato”*.

L’utente ha depositato anche memoria di replica a mezzo della quale ha ribadito che l’operatore Vodafone ha attivato un numero imprecisato di utenze riconfermando che le sole utenze richieste e utilizzate dall’istante sono quelle con prefisso 0973 e con numerazione iniziale [redacted]

2. La posizione dell’operatore

Vodafone Italia SpA respinge le richieste di parte istante facendo presente, nella memoria difensiva ritualmente depositata e trasmessa, quanto segue.

In *rito* ha eccepito:

- 1) l'inammissibilità dell'istanza per difetto di rappresentanza in quanto il Sig. [REDACTED] non ha fornito idonea documentazione atta a dimostrare la sua legittimazione nella presente procedura *de qua*;
- 2) l'indeterminatezza e/o indeterminabilità dell'oggetto in quanto l'utente non avrebbe fornito precisa indicazione delle utenze oggetto di migrazione, né della procedura di migrazione rispetto alla quale contesta ritardi e inefficienze, né ha indicato i servizi non richiesti e attivati dall'operatore;
- 3) l'inammissibilità della istanza **sub d**, in quanto esula dalla competenza di questa Autorità.

Nel *merito*, respinge ogni responsabilità in ordine alla procedura di migrazione in quanto operatore *donating*, richiamando la disciplina di settore.

Altresì, fa presente che alcun reclamo è stato giammai presentato dall'utente se non nell'ottobre del 2015 e pertanto chiede il rigetto dell'istanza anche per mancanza di reclami.

Con riguardo alle numerazioni aggiuntive e al servizio accessorio di rete denominato "Rete Unica 2", respinge ogni responsabilità in quanto alcuna richiesta di cessazione degli stessi è giammai pervenuta all'operatore qui convenuto, anche tenuto conto che in data 16.11.2015, la Società ha informato il legale dell'utente della mancata richiesta di cessazione.

Vodafone, altresì, evidenzia che dalle fatture allegate si riscontra che i servizi Vodafone venivano ritualmente utilizzati.

Infine, con riguardo alla contestazione relativa ai costi di recesso, li ritiene dovuti in quanto contrattualmente assunti.

L'operatore ha dichiarato la sussistenza di un importo insoluto a carico dell'utente pari ad euro 33.446,39 per il mancato pagamento delle ultime dieci fatture.

3. Motivazioni della decisione

Prima di esaminare il merito della questione, occorre definire le eccezioni in rito.

In rito

1) sul difetto di rappresentanza, l'utente ha replicato sul punto dichiarando che la rappresentanza dell'Ente spetta al Comune [redacted] che nella fattispecie è il Comune di [redacted] di cui il Sig. [redacted] è il Sindaco incaricato. Inoltre, l'utente fa presente che l'operatore ha allegato il contratto, da cui origina il presunto credito, sottoscritto dal Sig. [redacted]

L'operatore non ha ulteriormente contestato l'assunto e pertanto i fatti dedotti dall'utente devono essere considerati integralmente provati con l'effetto di ritenere infondata la richiesta di improcedibilità della domanda sotto questo profilo;

2) l'eccezione è accoglibile limitatamente alle richieste di parte istante *sub e* e *sub f* sopra descritti in quanto domande genericamente formulate: in entrambi i casi, l'istante ha avanzato una richiesta oltremodo generica.

Con riferimento ai servizi non richiesti *sub e*, soltanto in occasione della memoria di replica l'utente chiarisce che *"l'operatore ha attivato all'ente un numero imprecisato di utenze"* senza tuttavia definire l'arco temporale e in particolare il *dies a quo*.

Con riguardo alla richiesta formulata *sub f* è anch'essa indeterminata per violazione dell'art. 7 del Regolamento che pone a carico dell'istante l'onere di indicare *"i fatti che sono all'origine della controversia tra le parti"*, ma anche tardiva.

Infatti, la richiesta è stata precisata solo con memoria difensiva.

Pertanto, ulteriore limite all'accoglimento della richiesta è costituito dal fatto che la stessa non è stata oggetto di doglianza nel propedeutico procedimento di conciliazione e costituisce, pertanto, domanda nuova.

Ma vi è di più.

Anche a volersene comunque far carico in questa sede, in un'ottica di particolare *favor* nei confronti del contraente più debole, non è comunque possibile accogliere le richieste *sub e* e *sub f* per i motivi che saranno esposti nel prosieguo;

3) è, infondata in rito la richiesta *sub d* per violazione dell'art. 19 comma 4 del Regolamento in quanto esula dalla competenza di questo organismo pronunciarsi sulla idoneità degli apparecchi telefonici.

Più precisamente, si rammenta che questo organismo ha facoltà di disporre storni e indennizzi solo se accerta la sussistenza del fatto obiettivo dell'inadempimento come previsto espressamente dall'art. 19 comma 4 del Regolamento.

In aggiunta alle eccezioni in rito formulate dall'operatore, si osserva quanto segue:

4) si ritiene altresì non fondata la richiesta di indennizzo riportata nel primo paragrafo della presente relazione, sotto un duplice profilo:

4.1) in quanto trattasi di domanda nuova avanzata genericamente in sede di formulario UG e successivamente riproposta in sede di memoria difensiva.

Tale atteggiamento procedurale configura un inammissibile mutamento del *thema decidendum*.

Precisamente, nella istanza di definizione l'utente chiedeva soltanto un generico storno del 70% dell'insoluto senza far cenno ad alcuna richiesta di indennizzo.

Di palese evidenza, pertanto, risulta la violazione del criterio procedurale sancito dall'art. 14 comma 1 del Regolamento in ordine alla necessaria corrispondenza tra l'oggetto delle richieste sottoposte a definizione con quello delle richieste già oggetto di conciliazione.

4.2) l'istante ha formulato una richiesta oltremodo generica.

Tuttavia, anche rispetto alla predetta doglianza, vi sono considerazioni *in merito* che costituiscono ulteriore limite all'accoglimento e di cui si dirà nel prosieguo della relazione istruttoria.

Nel merito

La controversia involge diversi aspetti che saranno, pertanto, analizzati partitamente.

Occorre, tuttavia, precisare, che la generica richiesta di storno di cui al formulario GU14 pari al 70% dell'insoluto non può essere accolta *tout court* in quanto nel formulario GU14 l'utente ha riportato il codice cliente, mentre deve rilevarsi che alcuna contestazione è stata mossa agli addebiti relativi alle utenze mobili, che, invece, interessano tutte le fatture in misura non propriamente marginale.

Pertanto, la doglianza è stata sintetizzata in diversi capi.

Tanto precisato, nel merito l'istanza è parzialmente fondata, nei limiti che seguono e come da dispositivo.

** sulle numerazioni aggiuntive e sul servizio "Rete Unica 2"*

Le istanze *sub a* e *sub b* possono essere oggetto di trattazione congiunta in quanto trattasi di servizi di cui l'istante lamenta la mancata disattivazione e, soprattutto, la proseguita fatturazione da parte dell'operatore successivamente al trasferimento delle utenze fisse principali verso il gestore Telecom Italia S.p.A.

Deve precisarsi, *in primis*, che alla luce della documentazione versata in atti da Vodafone, nel caso di specie, il trasferimento delle utenze verso il gestore Telecom è avvenuto secondo la procedura di portabilità "pura", in virtù della disciplina regolamentare di cui alla delibera n. 35/10/CIR, e non attraverso la procedura di migrazione come prevista dalla delibera n. 274/07/CONS.

Nella predetta procedura di portabilità, la numerazione associata all'utenza viene trasferita sull'infrastruttura di accesso dell'operatore *recipient*, ma non comporta l'automatica risoluzione del contratto sussistente con l'operatore *donating*, che può continuare ad offrire all'utente i propri servizi, attraverso le proprie infrastrutture.

Per cessare il rapporto contrattuale con l'operatore *donating*, e, conseguentemente, interrompere il ciclo di fatturazione, l'utente è tenuto, dunque, ad inviare a quest'ultimo espressa comunicazione di recesso, in mancanza della quale la proseguita fatturazione dei servizi non può ritenersi ingiustificata.

Ne deriva che le richieste di parte istante relative allo storno dei costi fatturati da Vodafone in relazione ai predetti servizi non possono trovare accoglimento.

** sulla penale per recesso anticipato*

La richiesta *sub c* è accoglibile.

In particolare, la L. 40/2007, all'art. 1 comma 3, attribuisce agli operatori la facoltà di addebitare, in fase di recesso del cliente costi giustificati e l'Autorità è competente nella vigilanza sull'attuazione della suddetta normativa.

Pertanto, la Legge 40/2007 non esclude l'applicazione di qualsivoglia costo a carico dell'utente al momento del recesso anticipato dal contratto, bensì ritiene nulle le clausole contrattuali che impongono agli utenti, al momento del recesso, spese non giustificate da costi degli operatori.

Dal consolidato orientamento dell'Agcom è onere probatorio dell'operatore dare spiegazione in dettaglio delle spese addebitate.

Nel caso *de quo* Vodafone non ha fornito spiegazioni esaustive sulla corretta quantificazione degli importi fatturati a titolo di recesso anticipato né ha provato di aver informato l'utente di detti costi in sede contrattuale.

L'operatore si è, invece, limitato a ribadire la legittimità della richiesta di tale somma senza individuare le singoli voci che la compongono.

In mancanza di riscontro probatorio dell'avvenuta comunicazione di tali costi all'utente in sede contrattuale e della giustificatezza degli stessi quali costi sopportati dall'operatore, come previsto dall'art. 1, comma 3, l. n. 40/2007, si dispone lo storno integrale dei costi fatturati da Vodafone a titolo di corrispettivi per il recesso e/o disattivazione anticipata sia in relazione alle utenze fisse che in relazione alle utenze mobili.

** sullo storno per i servizi non richiesti*

La doglianza dell'utente in ordine alla pretesa attivazione di servizi non richiesti da parte di Vodafone risulta generica.

Pur a voler riferire la richieste della parte ancora alle numerazioni aggiuntive, deve rilevarsi che si riscontrano alcune contraddizioni presenti nella narrativa dei fatti operata da parte istante.

Infatti, è il caso di rilevare che l'utente, mentre nel formulario GU14 deduce che *"Vodafone ha per lungo tempo disatteso la richiesta di migrazione ed ha mantenuto in*

essere vari servizi accessori: numeri aggiuntivi, rete, ecc. nonostante la richiesta di migrazione prima e nonostante l'avvenuta migrazione poi. ...”, lasciando intendere che il disagio patito era anche la mancata migrazione dei numeri aggiuntivi, invece, nella prima memoria difensiva e in quella di replica – sempre con riguardo alle numerazioni aggiuntive - deduce che “... *le numerazioni 0973 con numerazione iniziale [] attivate da Vodafone come numerazioni aggiuntive ... non erano in uso, non sono mai state richieste in attivazione, non sono mai state utilizzate, e poi non sono state disattivate*”. Deve, inoltre, rilevarsi che la documentazione contabile prodotta dalle parti, riguarda anche le utenze con numerazione iniziale [] contrariamente a quanto affermato dall'utente e, pertanto, considerarsi che se l'istante avesse ritenuto le utenze con numerazione iniziale [] giammai richieste, avrebbe tempestivamente proposto reclamo. In ragione di quanto sopra considerato, pertanto, non risulta accoglibile la richiesta di storno dei costi relativi a servizi pretesamente non richiesti.

** sulla procedura di migrazione*

Nel richiamare le precisazioni di cui sopra in ordine alla corretta qualificazione della procedura di trasferimento verso altro gestore che ha interessato le utenze fisse principali intestate all'istante, non risultano fondate le doglianze dell'utente nei confronti di Vodafone in ordine al ritardo del predetto trasferimento in ragione della genericità delle relative allegazioni.

L'istante, infatti, non ha allegato né quali siano le utenze principali delle quali ha richiesto la portabilità verso Telecom, né la data di tale richiesta né tantomeno quale sia il periodo di ritardo oggetto di doglianza.

In mancanza di puntuali allegazioni che consentano di individuare la singola procedura di portabilità interessata dal lamentato ritardo, nessuna responsabilità risulta configurabile in capo al *donating* Vodafone.

Quanto alle spese di procedura, si ritiene, infine, proporzionale ed equo liquidare a favore dell'istante la somma forfettaria 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.

4. Conclusioni

Alla luce delle considerazioni sin qui svolte e, vista la relazione istruttoria dell'esperto giuridico, Avv. Antonia [REDACTED], in parziale accoglimento dell'istanza GU14 avanzata in data 2 marzo 2016, prot. n.2332/C nei confronti di Vodafone Italia S.p.A.

Delibera

La Società Vodafone Italia SPA è tenuta a:

1. stornare dall'importo complessivamente risultante insoluto a carico dell'istante gli importi addebitati a titolo di corrispettivi per recesso/disattivazione anticipata sia in relazione alle utenze fisse che in relazione alle utenze mobili.
2. corrispondere in favore dell'istante Euro 100,00 (cento) per spese di procedura.

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.

LA DIRIGENTE
Dr.ssa Vesna Alagia



LA PRESIDENTE
Giuditta Lamorte

