



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni
Direzione Tutela dei Consumatori

DETERMINA DIRETTORIALE n. 86/17/DTC/GU14/2088/2016
DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
CAVUOTO/VODAFONE ITALIA S.P.A.

IL DIRETTORE

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 delibera n. 223/12/CONS, del 27 aprile 2012, recante “*Regolamento concernente l’organizzazione e il funzionamento dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni*”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 125/17/CONS;

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*, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 597/11/CONS;

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*”, di seguito *Regolamento sugli indennizzi*;

VISTA l’istanza dell’utente Cavuoto del 21 settembre 2016;

VISTI gli atti del procedimento e la documentazione acquisita nel corso dell’istruttoria;

CONSIDERATO che, sulla base della documentazione istruttoria acquisita agli atti del procedimento è risultato che:

L’istante, intestatario dell’utenza telefonica n. 082463xxx, ha lamentato nei confronti di Vodafone Italia S.p.A. (di seguito “Vodafone” o “Società”) la mancata portabilità della propria numerazione verso il predetto operatore, l’interruzione del servizio sulla linea telefonica e l’addebito di costi ritenuti ingiustificati.

Più precisamente, nell’istanza di definizione introduttiva del procedimento, l’istante ha rappresentato quanto segue: a) l’istante richiedeva a Vodafone la portabilità della propria



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni
Direzione Tutela dei Consumatori

numerazione mediante contratto concluso telefonicamente; b) la portabilità non si perfezionava e la linea telefonica risultava non funzionante; c) in data 19 aprile 2015, l'operatore comunicava l'impossibilità dell'espletamento della portabilità e che si rendeva necessaria la riconsegna del *modem*; l'istante provvedeva a detta restituzione in data 20 aprile 2015; d) l'operatore emetteva la fattura n. AF05309454 del 15 aprile 2015 recante l'addebito di euro 51,46 che l'istante contestava.

In base a tali premesse, l'istante ha richiesto nei confronti dell'operatore convenuto:

- i. la liquidazione dell'indennizzo e il risarcimento del danno;
- ii. lo storno della fattura oggetto di contestazione.

In sede di udienza, la parte istante ha precisato di essere rimasta priva della linea telefonica per svariati giorni, ribadendo quanto dedotto nell'istanza: l'istante ha preso atto della insussistenza di insoluti a suo carico, come dichiarato da Vodafone con la propria memoria, e ha ribadito, rispetto alle verifiche che l'operatore si era riservato di compiere, che non pendono giudizi dinanzi alla magistratura in relazione alla presente controversia.

Vodafone, con memoria difensiva, ha contestato le richieste dell'istante in quanto prive di fondamento. La Società, preliminarmente, ha eccepito l'inammissibilità e l'improcedibilità delle eventuali richieste che non siano state anche oggetto di procedura di conciliazione, nonché della richiesta di risarcimento del danno, in quanto la stessa non è proponibile innanzi l'Autorità per mancanza di competenza rispetto all'accertamento del danno. L'operatore si è riservato ulteriori approfondimenti in ordine alla rilevata notificazione di un atto di citazione innanzi al Giudice di Pace di Benevento in relazione all'oggetto della controversia.

Nel merito, Vodafone ha confermato che la procedura di attivazione del servizio su linea fissa non è andata a buon fine a causa di un KO di natura tecnica e che tale circostanza è stata posta a conoscenza dell'utente in data 19 aprile 2015, come dallo stesso confermato. Vodafone ha evidenziato che l'utente non ha provato di aver provveduto alla restituzione della *Vodafone Station* e che l'addebito di cui alla fattura contestata è relativa al deposito cauzionale previsto quando viene scelta come modalità di pagamento il bollettino postale; la Società ha precisato che tale importo è stato restituito con la fattura successiva emessa, recante importo negativo, e che, pertanto, non sussistono insoluti a carico dell'istante. Vodafone ha posto in evidenza che l'istante non ha mai reclamato in



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni
Direzione Tutela dei Consumatori

relazione alla mancata attivazione della linea fissa né risultano reclami relativi alla fatturazione.

In sede di udienza, Vodafone ha richiamato il contenuto della propria memoria, chiedendo un ulteriore termine per verificare la pendenza di eventuali giudizi aventi il medesimo oggetto della presente controversia. Vodafone ha contestato il disservizio rappresentato dall'istante precisando che lo stesso, qualora accertato, non può essere imputabile a Vodafone atteso che la migrazione del numero non è mai avvenuta. L'operatore ha precisato che dai sistemi Vodafone risulta quale OLO *donating* Telecom Italia S.p.A.

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante possono essere parzialmente accolte, come di seguito precisato.

In via preliminare, l'eccezione di Vodafone circa l'inammissibilità delle richieste non oggetto di precedente tentativo di conciliazione deve essere dichiarata infondata, atteso che, dal formulario UG depositato in atti dall'istante, emerge la coincidenza dell'oggetto delle istanze introduttive rispettivamente della procedura di conciliazione e di quella di definizione della presente controversia.

Merita accoglimento l'eccezione della Società in ordine alla inammissibilità della richiesta di risarcimento del danno *sub i.* dell'istanza, in ragione dell'assenza di competenza dell'Autorità in ordine all'accertamento del danno eventualmente verificatosi, alla luce di quanto disposto dal *Regolamento*, all'articolo 19 commi 4 e 5.

Sempre in via preliminare, si rileva l'infondatezza delle asserzioni di Vodafone finalizzate a porre in dubbio l'improcedibilità dell'istanza dell'utente in ragione di una probabile litispendenza dinanzi all'autorità giudiziaria ordinaria di un giudizio avente il medesimo oggetto della presente controversia, tenuto conto che le stesse non risultano provate da Vodafone con un qualche riscontro documentale e che la parte istante ha ribadito, in sede di udienza, che non pendono giudizi dinanzi all'autorità giudiziaria in relazione alla presente controversia.

Nel merito, la richiesta *sub i.* di liquidazione di un indennizzo a ristoro dei disagi lamentati dall'utente può trovare accoglimento.

In primo luogo, infatti, deve rilevarsi che, alla luce delle schermate prodotte in atti dall'operatore, la richiesta di migrazione dell'utenza oggetto del contenzioso è stata inserita da Vodafone in data 14 marzo 2015, che la Fase 2, di competenza del *donating*



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni
Direzione Tutela dei Consumatori

Telecom, si è conclusa in data 17 marzo 2015 e che la richiesta è stata annullata con motivo di rifiuto “*Codice sessione scaduta*”.

Ne deriva che deve ritenersi che la Fase 2 è stata correttamente espletata e che la stessa non è stata seguita dall’avvio della Fase 3 della procedura di migrazione.

Come noto, la delibera n. 274/07/CONS “*Modifiche ed integrazioni alla delibera 4/06/CONS: modalità di attivazione, migrazione e cessazione nei servizi di accesso*”, integrata e modificata dalla delibera n. 41/09/CIR, all’art. 18, comma 2, lett. b), pone a carico dell’operatore *recipient*, nella specie Vodafone, l’attività di trasmettere la richiesta di migrazione alla divisione rete dell’operatore notificato, comunicando la DAC (data di attesa consegna) concordata con il cliente; Telecom Italia *Wholesale* effettua il *provisioning* tecnico del servizio intermedio alla DAC.

Come rilevato dalle schermate in atti, il sistema ha emesso la causale di scarto “*codice sessione scaduta*” (in scadenza in data 7 aprile 2015) e, dunque, Vodafone deve ritenersi responsabile del mancato avvio della Fase 3 della procedura di migrazione.

È pacifico tra le parti che in data 19 aprile 2015, Vodafone ha informato l’utente del mancato espletamento della migrazione; non risulta, da quanto acquisito al procedimento, che le parti abbiano concordato la risottomissione della pratica di migrazione. Deve ritenersi, dunque, che la comunicazione all’utente del mancato espletamento del trasferimento dell’utenza è stata tardiva rispetto alla data del 7 aprile 2015, nella quale si è verificata la scadenza della sessione e, pertanto, si riconosce in favore dell’istante il diritto alla corresponsione dell’indennizzo previsto dall’art. 3, comma 2, del *Regolamento indennizzi*, pari ad euro 7,50 *pro die* per ogni giorno di ritardo dell’operatore nell’adempimento degli obblighi informativi sulle ragioni ostative alla migrazione in questione. Per i complessivi 12 giorni di ritardato adempimento, Vodafone è tenuta a corrispondere all’istante l’importo di euro 90,00 (novanta/00). Deve considerarsi, peraltro, che se l’istante fosse stato tempestivamente posto a conoscenza della mancata migrazione della propria utenza sui sistemi Vodafone avrebbe potuto rivolgere all’operatore Telecom, presso il quale l’utenza è rimasta attiva, apposita segnalazione dell’interruzione del servizio sulla linea telefonica che, pur genericamente, è stata dedotta nell’istanza e che, in ragione della predetta mancata migrazione dell’utenza sui sistemi Vodafone, non risulta imputabile all’operatore convenuto.



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni
Direzione Tutela dei Consumatori

La richiesta dell'istante *sub ii.* di storno della fattura contestata appare superata dall'avvenuto riaccredito dell'importo oggetto della medesima nella fattura successivamente emessa dall'operatore – che reca, infatti, importo negativo – e dalla insussistenza di insoluti a carico dell'istante dichiarata da Vodafone.

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*, l'importo di euro 100,00 (cento/00), considerato che lo stesso ha presentato istanza di conciliazione presso il CORECOM e ha partecipato in all'udienza tenutasi innanzi all'Autorità per il tramite del delegato incaricato della sua rappresentanza.

DETERMINA

1. La società Vodafone Italia S.p.A., in parziale accoglimento dell'istanza formulata dal sig. Cavuoto in data 21 settembre 2016, è tenuta a corrispondere all'utente, mediante bonifico o assegno bancario, oltre alla somma di euro 100,00 (cento/00) per le spese di procedura, i seguenti importi:

i. euro 90,00 (novanta/00) a titolo di indennizzo per tardato adempimento degli obblighi informativi sulle ragioni tecniche ostative alla migrazione dell'utenza, computato in applicazione dell'art. 3, comma 2, del *Regolamento* indennizzi in euro 7,50 *pro die* per 12 giorni di ritardo, con maggiorazione degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza;

È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale maggior danno subito, giusto quanto previsto dall'articolo 19, comma 5, del *Regolamento*.

Ai sensi dell'articolo 19, comma 3, del citato *Regolamento* il provvedimento di definizione della controversia costituisce un ordine dell'Autorità ai sensi e per gli effetti dell'articolo 98, comma 11, del d.lgs. 1 agosto 2003, n. 259.

La società è tenuta a comunicare a questa Autorità l'avvenuto adempimento della presente determina entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

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.



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni
Direzione Tutela dei Consumatori

Ai sensi dell'articolo 119 del medesimo Codice il termine per ricorrere avverso il presente provvedimento è di 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente determina è comunicata alle parti.

Napoli, 11/08/2017

il Direttore
Mario Staderini