

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA**  
**M. SCOTTO LAVINA / VODAFONE ITALIA XXX**  
**(LAZIO/D/105/2015)**

**Registro Corecom n. 16/2016**

**IL DIRIGENTE**

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 del 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 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 e il Comitato regionale per le comunicazioni del 16/12/2009 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 presentata dall’utente M. Scotto Lavina in data 10 febbraio 2015;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

**1. La posizione dell’Istante**

L’istante ha introdotto il presente procedimento in relazione ad una utenza privata per servizi di telefonia fissa n. 066876\*\*\* lamentando, nei confronti di Vodafone, l’interruzione del servizio nonché la ritardata portabilità della linea telefonica verso Telecom.

In particolare, nell’istanza introduttiva del procedimento, nella memoria difensiva e nel corso dell’audizione, ha dichiarato quanto segue:

- a) di essere stato contattato da Vodafone che gli ha offerto una proposta vantaggiosa con portabilità del numero;
- b) che l’accettazione della proposta non era andata a buon fine e di avere, pertanto, esercitato il diritto di recesso chiedendo la riattivazione della linea telefonica ancora interrotta;

- c) di essere rimasto privo della linea telefonica dal mese di novembre 2014 al 7 febbraio 2015;
- d) di aver richiesto al Corecom provvedimento temporaneo per la riattivazione del servizio, concesso con provvedimento del 19 novembre 2014;
- e) il 4 febbraio 2015 si teneva l'udienza di conciliazione, con esito negativo ed il successivo 10 febbraio depositava istanza GU14;
- f) che l'utenza è stata riattivata solamente il 7 febbraio 2015;

L'Utente deposita comunicazione inviata a mezzo PEC al gestore Vodafone nella quale, allegando il provvedimento temporaneo del Corecom e segnalando che i servizi non erano stati ancora riattivati, intimava il rilascio della linea telefonica;

L'Utente deposita, altresì, ulteriore comunicazione inviata il 17 dicembre 2014 a mezzo PEC al Gestore nella quale ancora viene contestata l'assenza del servizio e viene formalmente richiesto il codice di migrazione per il rientro in Telecom.

In base a quanto sostenuto ed alla documentazione depositata, l'utente ha richiesto:

1. un indennizzo quantificato in Euro 1.000,00 per il comportamento scorretto assunto dall'Operatore Vodafone nella gestione della pratica.

## **2. La posizione dell'operatore**

L'operatore non ha depositato alcuna memoria difensiva né documentazione, partecipando unicamente alla udienza di definizione del 22 luglio 2015 affermando in detta sede di aver contattato telefonicamente in data 22 dicembre 2014 l'Utente il quale gli avrebbe riferito di aver già provveduto a comunicare a Telecom il codice di migrazione CNPj111234545678222p alla fine della settimana precedente. Ha altresì, affermato che detto codice è stato successivamente comunicato al legale del Sig. Scotto Lavina in data 8 gennaio 2015 come da documento versato in atti.

## **3. Motivazione della decisione**

L'istanza soddisfa i requisiti di cui all'art. 14 del Regolamento ed è pertanto proponibile ed ammissibile.

Prima di entrare nel merito della questione si rileva anzitutto che, ai sensi dell'Art. 19 comma 4 del Regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti, (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) l'oggetto della pronuncia esclude ogni richiesta risarcitoria.

In considerazione del contenuto dell'istanza e della memoria depositata dall'utente, occorre preliminarmente valutare nel loro complesso le domande svolte in quanto l'utente formula domanda generica di indennizzo senza indicazione specifica dello stesso e delle norme applicabili alla fattispecie di disservizio lamentata.

Inoltre non sono precisate né documentate, le date di stipula contrattuale con Vodafone e la data del ripensamento esercitato sulla migrazione, precisi oneri probatori incombenti sull'utente, che impediscono all'organo adito di valutarne tempestività ed obblighi dell'operatore secondo la normativa vigente in tema di contratti a distanza, precludendo così buona parte del merito della decisione.

Le modalità di esposizione dell'istanza e delle difese possono, inoltre, formare oggetto di autonoma valutazione in tema di liquidazione di indennizzi e spese di procedura ai sensi del combinato disposto dell'Art.16 2bis e 19.6 del Regolamento di cui alla Delibera 173/07/CONS e del corrispondente punto delle Linee Guida di cui alla Delibera n.276/13/CONS, di cui si dirà appresso.

L'oggetto del presente procedimento può dunque interpretarsi quale domanda di un indennizzo per la disattivazione dell'utenza causata dalla scorretta gestione, da parte dell'operatore Vodafone, del ripensamento esercitato a seguito di accettazione di una proposta telefonica di migrazione.

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

La controversia verte sull'interruzione del servizio telefonico, verificatosi ai primi di novembre 2014 a seguito e nel corso di una migrazione dall'operatore Telecom all'operatore Vodafone. Tale interruzione si è protratta fino alla conclusione della successiva richiesta di rientro da Vodafone a Telecom, andata a buon fine solo in data 7 febbraio 2015.

Risulta per dichiarazione dell'utente, che questi abbia concluso con Vodafone un contratto a distanza per la migrazione della propria utenza fissa dall'operatore Telecom e che abbia esercitato il diritto di ripensamento previsto dalla Delibera Agcom n. 664/06/CONS in favore di tutti gli utenti finali, in estensione dell'ambito operativo dell'Art. 64 del Codice del Consumo ("*Non essendo andata a buon fine l'accettazione della proposta...*" ? ) .

Risulta anche che abbia ottenuto un provvedimento per la riattivazione urgente della linea impartito a Vodafone e da questa inottemperato.

Non essendo presente documentazione che illustri la dinamica della migrazione occorsa, non resta che esaminare la condotta dei soggetti coinvolti (utente ed operatore Recipient) unicamente alla luce delle prescrizioni regolamentari che disciplinano la migrazione nel caso particolare dei contratti conclusi a distanza:

L'Articolo 17, 7° comma, della delibera Agcom n.274/07/CONS stabilisce che: "*qualora il recipient riceva nei termini previsti una comunicazione di recesso da inviare nelle modalità previste dall'art.5 comma 3 del regolamento in allegato A alla delibera n. 664/06/CONS, da parte del cliente, procede senza indugio all'interruzione della procedura di attivazione o migrazione*".

La disciplina della gestione del ripensamento del Cliente nell'ambito delle procedure di migrazione è poi contenuta nell'Art. 2 della Delibera 31/11/CIR, che prevede espressamente:

" 1. Nel caso in cui il cliente comunichi il ripensamento al donating quest'ultimo, dopo aver informato il cliente della necessità di inviare la raccomandata al recipient, invia senza indugio una prenotifica di ripensamento al recipient, unitamente al fax, mail, telegramma che ne attesta il ripensamento. Il recipient all'atto della ricezione della prenotifica nelle modalità suddette, nel caso

*in cui la procedura sia ancora nella fase 2, attende un periodo complessivo di 15 giorni solari dalla conclusione del contratto prima di dar seguito alla fase 3.*

*2. Nel caso in cui il cliente comunichi, tramite call center, fax, mail, telegramma, il ripensamento al recipient quest'ultimo, una volta informato il cliente della necessità di inviare una raccomandata, nel caso in cui la procedura sia ancora nella fase 2 attende un periodo complessivo di 15 giorni solari dalla conclusione del contratto prima di dar seguito alla fase 3.*

*3. In tutti gli altri casi, se il recipient riceve la raccomandata del cliente nel corso della fase 2 interrompe la procedura di passaggio. Se la raccomandata del cliente viene ricevuta dal recipient con almeno tre giorni di anticipo rispetto alla data prevista per il passaggio (DAC), il recipient interrompe la migrazione per ripensamento del cliente, altrimenti il recipient, il donating e Telecom Italia rete collaborano diligentemente al fine di ripristinare, con il minimo disservizio, la configurazione iniziale del cliente".*

In base a quanto riepilogato, appare evidente che il comportamento dell'utente nel comunicare il recesso/ripensamento nei termini previsti ( indipendentemente dalla circostanza che lo comunichi al Donating o al Recipient) è fortemente condizionante degli esiti della migrazione, fermo restando che gli operatori devono coordinarsi per evitare per quanto possibile disservizi al cliente: infatti se esso perviene entro la fase 2, il processo di trasferimento dell'utenza deve interrompersi con conferma della situazione di partenza ( permanenza col vecchio gestore); se perviene in fase 3, il disservizio per quanto debba essere limitato, potrebbe tecnicamente verificarsi per effetto dell'espletamento del trasferimento presso il nuovo gestore dell'utenza e della necessità di avviare poi una migrazione ex novo dal gestore recipient al precedente. Fattispecie che sembra ricorrere nel caso di specie ove è indubbia l'interruzione del servizio occorsa e l'avvenuto trasferimento dell'utenza a Vodafone, risultando infatti che questa abbia generato il nuovo codice di migrazione dell'utenza ed anche

Tuttavia, per valutare la legittimità o meno della condotta dell'OLO, sarebbe stato necessario valutare la tempestività dell'esercizio da parte dell'utente del proprio diritto al ripensamento, con la conseguente pretesa al mantenimento dello stato quo ante.

In assenza di tali prove, che incombevano all'utente, non è possibile stabilire se Vodafone abbia ignorato un tempestivo ripensamento portando a termine una migrazione non più richiesta, o abbia ricevuto invece un recesso in pendenza di una fase di migrazione non più revocabile e necessitante quindi di tempi tecnici ulteriori per il ripristino del servizio con il precedente gestore (procedura di rientro in Telecom).

Una sola circostanza emerge dai reclami dell'utente, cioè la difficoltà a reperire da Vodafone il nuovo codice di migrazione necessario al rientro in Telecom (reclami del 5.12.2014 e del 17.12.2014), laddove già in sede di inottemperanza all'ordine di riattivazione Vodafone avrebbe dovuto informare l'utente sulla necessità di utilizzo di tale presupposto tecnico.

Pertanto la negligenza di Vodafone è ravvisabile, facendo salva la scarsa documentazione in atti prodotta dall'istante, unicamente dal 5.12.2014 in poi, cioè da quando l'omissione di rendere disponibile il codice di trasferimento dell'utenza ha ritardato il rientro in Telecom e la conseguente riattivazione del servizio. Risulta pure che tale codice sia stato comunicato l' 8.1.2015 , non rilevando la dichiarazione non supportata da alcun elemento, resa dal gestore all'udienza di discussione del 22.7.2015, di averlo comunicato verbalmente in data anteriore.

L'attivazione da parte di Telecom Italia sulla quale non sono forniti elementi, successiva a tale comunicazione, è principale responsabilità del Recipient, che peraltro risulta aver raggiunto accordo conciliativo con l'istante.

Vodafone è pertanto responsabile unicamente per il ritardo dell'avvio della procedura di rientro in Telecom, e della concomitante assenza del servizio, dovuto alla tardiva comunicazione del codice di migrazione perdurato dal 5.12.2014 all'8.1.2015 e pertanto si riconosce per detto periodo all'utente, l'indennizzo determinato in applicazione del combinato disposto degli artt. 6.2 e 5.1 per Euro 170,00.

#### **4. Sulle spese della procedura**

Infine, per quanto concerne le spese di procedura, appare equo compensarle tra le parti, ai sensi dell'articolo 19, comma 6, del Regolamento adottato con delibera n. 173/07/CONS, del 19 aprile 2007, tenuto conto delle modalità di redazione dell'istanza e della congruità dell'offerta transattiva rifiutata dall'utente all'udienza del 22.7.2015.

Per tutto quanto sopra esposto,

### **IL DIRIGENTE**

VISTO l'art.19 comma 7 della delibera Agcom 173/07/CONS che attribuisce al dirigente della struttura amministrativa del Corecom la definizione delle controversie di modesta entità, che hanno ad oggetto prestazioni di natura pecuniaria o commerciale di valore non eccedente l'importo di Euro 500,00.

### **DETERMINA**

1. Accoglie parzialmente l'istanza del Sig. M. Scotto Lavina nei confronti delle società VODAFONE Italia XXX.
2. La società VODAFONE Italia XXX è tenuta a pagare in favore dell'istante il seguente importo, maggiorato degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza;  
- € 170,00 (cento settanta/00) a titolo di indennizzo per l'interruzione del servizio telefonico, ai sensi degli artt.6.2 e 5.1 del Regolamento Indennizzi.
3. La società VODAFONE Italia XXX è tenuta altresì a comunicare a questo Corecom l'avvenuto adempimento alla presente determina entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.
4. Il presente provvedimento costituisce un ordine ai sensi e per gli effetti dell'articolo 98, comma 11, del decreto legislativo 1 agosto 2003 n. 259.
5. E' fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito.

6. Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio, entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente determina è notificata alle parti e pubblicata sui siti web del Corecom e dell'Autorità ([www.agcom.it](http://www.agcom.it)).

Roma, 08/04/2016

Il Dirigente

Aurelio Lo Fazio

Fto