

DELIBERA N. 68/2021

**XXXXXX XXXXXX / VODAFONE ITALIA SPA (HO.MOBILE - TELETU)
(GU14/212779/2019)**

Il Corecom Lombardia

NELLA riunione del Il Corecom Lombardia del 29/09/2021;

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. 73/11/CONS, del 16 febbraio 2011, recante “*Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori*”, di seguito denominato *Regolamento sugli indennizzi*, come modificata da ultimo dalla delibera n. 347/18/CONS;

VISTA la delibera n. 203/18/CONS, del 24 aprile 2018, recante “*Approvazione del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche*”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 353/19/CONS;

VISTA la l.r. 28 ottobre 2003, n. 20, Istituzione del Comitato regionale per le comunicazioni, in particolare l’art. 10; RICHIAMATO 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 21 novembre 2017; VISTA la Convenzione per l’esercizio delle funzioni delegate tra l’Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni e il Co.Re.Com. Lombardia, sottoscritta in data 29 dicembre 2017; VISTA la delibera del CORECOM Lombardia 22 luglio 2020, n. 103 (Regolamento interno);

VISTA l’istanza di XXXXXX XXXXXX del 03/12/2019 acquisita con protocollo n. 0520392 del 03/12/2019;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

Nell'istanza depositata in data 3 dicembre 2019, la sig.ra XXX XXX (d'ora in avanti anche solo "l'istante") contesta l'illegittima interruzione dei servizi occorsa sull'utenza fissa n. XXXXXX dal 22/07/2019, dopo una richiesta di migrazione verso Vodafone "annullata" tramite il corretto esercizio del diritto di ripensamento nei 14 giorni previsti per legge, contenente l'esplicita volontà di rientro presso il precedente operatore TIM. Sulla base di quanto contestato, l'istante formula le seguenti richieste: i. accertamento della condotta illegittima dell'operatore telefonico; indennizzo per perdita della numerazione pari a € 900,00; indennizzo di € 300,00 così come previsto dalla Carta dei servizi Vodafone per il mancato rientro della linea; nonché lo storno delle fatture N. XXXXXXX del 13/07/2019 di Euro 22,59 e N XXXXXXX del 13/09/2019 di E. 3,77 (per le quali si è proceduto al blocco del R.I.D. di addebito) e lo storno di eventuali ulteriori fatture emesse a carico della numerazione XXXXXX. Con nota di replica alla memoria avversaria, l'istante precisa che: - che il contratto è stato concluso telefonicamente con operatore Vodafone S.p.A. - che, contrariamente a quanto asserito da Vodafone, nella lettera di comunicazione del diritto di ripensamento è contenuta chiaramente la richiesta di il rientro presso il precedente operatore; - che Vodafone non ha rispettato i principi di correttezza e buona fede di cui agli artt. 1175 e 1375 del codice civile atteso che non ha mai contattato l'istante, che pure aveva fornito un numero di telefono ed un'email per eventuali comunicazioni; - che si sono contattati più volte gli operatori Vodafone S.p.A e la Tim S.p.A.: i primi hanno interrotto la linea arbitrariamente senza risolvere il problema, mentre l'operatore TIM S.p.A. ha ribadito l'impossibilità di riportare il numero XXXXXX per cessazione della linea; - che, contrariamente a quanto asserito da Vodafone, la linea non è stata riattivata in data 23 luglio 2019 della linea telefonica XXXXXX; in data 19 luglio l'ufficio tecnico Vodafone, su sollecitazione dell'istante, comunicava il codice di migrazione (assicurando anche la riattivazione della linea entro 2 ore, mai avvenuta), ma tale codice risultava inutilizzabile da TIM perché la linea era già cessata; - che è stato richiesto un provvedimento temporaneo di riattivazione, poi emesso dal Corecom, al quale, tuttavia, Vodafone non ha mai ottemperato, giacché la linea è stata poi definitivamente cessata.

2. La posizione dell'operatore

Nella memoria ritualmente depositata, l'operatore rappresenta quanto segue: - in data 30 maggio 2019 l'utente aderiva a un'offerta commerciale con richiesta di portabilità del n. XXXXXX, regolarmente importato il 21 giugno 2019. - in data 14 giugno 2019 perveniva raccomandata con cui l'utente esercitava il diritto al ripensamento; - in assenza di esplicita richiesta di rientro verso il gestore di provenienza, Vodafone eseguiva la disattivazione del link; - solo il 23 luglio 2019 perveniva richiesta di rientro in TIM, che tuttavia non poteva essere processata in quanto il servizio era già in cessazione; - il 26 luglio 2019, a seguito di attivazione della

procedura ex art. 5 Regolamento di procedura, avanti al Corecom, il numero veniva riattivato per consentire la migrazione; - il 31 ottobre 2019, in assenza di richieste di migrazione, Vodafone disattivava l'utenza n. XXXXXX. - le richieste di natura risarcitoria non sono di competenza del Corecom. Alla luce di quanto affermato, Vodafone chiede il rigetto integrale dell'istanza.

3. Motivazione della decisione

In linea generale l'istanza presenta i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dal Regolamento di procedura di cui all'allegato A alla Delibera Agcom 203/18/CONS, come da ultimo modificata dalla Delibera 353/18/CONS. Preliminarmente, si precisa che, sulla base di quanto previsto dalle Linee Guida di cui alla Delibera Agcom 276/13/CONS la richiesta di cui al punto ii. va intesa come richiesta di indennizzo per l'interruzione del servizio occorsa dal 22 luglio 2019. Sempre preliminarmente si evidenzia che la richiesta di indennizzo per la perdita della numerazione non può essere oggetto di valutazione in quanto non sottoposta a precedente tentativo di conciliazione. Nel merito, si ritiene che le altre richieste della parte istante siano meritevoli di accoglimento per le ragioni che saranno qui di seguito esposti. L'istante, in sintesi, contesta la mancata gestione, da parte di Vodafone, del recesso, esercitato entro i termini previsti dall'art. 52 del Codice del Consumo, con la conseguente interruzione dei servizi attivi sull'utenza n. XXXXXX e la perdita della numerazione storica. Dalla documentazione acquisita in atti, emerge come dato incontestabile l'invio, da parte dell'istante, della comunicazione di recesso (quale ripensamento esercitato entro i 14 giorni dall'adesione alla proposta contrattuale avvenuta tramite call center), con la contestuale richiesta di rientro in TIM; comunicazione che risulta ricevuta dall'operatore in data 14 giugno 2019. Non corrisponde quindi al vero quanto affermato dall'operatore in merito alla mancanza di una espressa volontà di rientro verso il precedente operatore. Risulta dunque imputabile a Vodafone l'interruzione del servizio subito dall'utenza n. XXXXXXXX a far data dal 22 luglio 2019 fino al 31 ottobre 2019, con il conseguente diritto dell'istante ad ottenere un indennizzo calcolato moltiplicando il parametro di € 6,00 pro die previsto dall'art. 6, comma 1, del c.d. Regolamento Indennizzi (allegato A alla Delibera Agcom 73/11/CONS come da ultimo modificata dalla Delibera Agcom 347/18/CONS) per i 101 giorni di disservizio, per complessivi € 606,00. Va del pari accolta la richiesta di storno di tutte le fatture emesse da Vodafone in relazione all'utenza n. XXXXXXXX con il ritiro, a cura e spese dell'operatore, della pratica di recupero del credito eventualmente avviata nei confronti della parte istante.

DELIBERA

1. Si accoglie parzialmente l'istanza presentata dalla sig. XXX XXX nei confronti della società Vodafone Italia S.p.a. Vodafone Italia S.p.a. si impegna a: i.

corrispondere in favore della parte istante l'importo di € 606,00 (seicentosei/00) quale indennizzo per l'interruzione dei servizi sull'utenza n. XXXXXX, con maggiorazione degli interessi legali dalla data di presentazione dell'istanza fino al saldo effettivo; ii. stornare tutte le fatture emesse da Vodafone in relazione all'utenza n. XXXXXXX, con il ritiro, a cura e spese dell'operatore, della pratica di recupero del credito eventualmente avviata nei confronti della parte istante. La società Vodafone Italia S.p.a. è tenuta ad ottemperare alla presente delibera entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima

2. 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.

3. 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.

Milano, 29 settembre 2021

IL PRESIDENTE