

**DELIBERA N. 127/21/CIR**

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA  
AZIENDA AGRICOLA MARENDE DI B. /VODAFONE ITALIA  
S.P.A./FASTWEB S.P.A./CENTRATEL S.R.L./TIM S.P.A.  
(GU14/440605/2021)**

**L'AUTORITÀ**

NELLA riunione della Commissione per le Infrastrutture e le Reti dell'1 dicembre 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 “*Approvazione del regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori*”, di seguito denominato *Regolamento sugli indennizzi*, come modificato da ultimo dalla delibera n. 347/18/CONS;

VISTA la delibera n. 223/12/CONS, del 27 aprile 2012, recante “*Adozione del nuovo Regolamento concernente l’organizzazione e il funzionamento dell’Autorità*”, come modificata dalla delibera n. 696/20/CONS e, da ultimo, dalla delibera n. 238/21/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*”, di seguito *Regolamento*, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 353/19/CONS;

VISTA l’istanza dell’utente Azienda Agricola MARENDE di B., del 08/07/2021;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

### **1. La posizione dell'istante**

L'istante, titolare dell'utenza *business* n. 0306910xxx, nel corso della procedura ha rappresentato quanto segue:

a. in esito ad alcuni disservizi e malfunzionamenti, l'utente ha deciso di passare la linea telefonica dedotta in controversia da Centratel S.r.l. a TIM S.p.A., atteso che *«già da novembre 2017, l'utente non poteva utilizzare i servizi»*;

b. pertanto, in data 30/08/2018, l'Azienda Agricola MARENDE ha sottoscritto un contratto con l'operatore TIM S.p.A. S.p.A., avente ad oggetto l'attivazione dei servizi telefonici, voce e dati, sulla numerazione dedotta in controversia, previa portabilità della stessa da Centratel S.r.l.;

c. TIM S.p.A., tuttavia, ha, in data 14/12/2018 attivato solo il servizio voce, mentre il servizio dati continuava ad essere erogato da Centratel S.r.l., *«lasciando l'utente in balia di doppia fatturazione»*, fin quando, *«dopo mesi di malfunzionamento»*, il servizio è stato interrotto;

d. pertanto, atteso che Centratel S.r.l. non erogava più alcun servizio, parte istante ha interrotto i pagamenti;

e. intanto, in data 03/08/2020, l'istante aveva anche chiesto la migrazione dell'utenza di cui trattasi in Fastweb S.p.A., *«ma questa non avvenne mai»*;

f. a fronte dei disservizi descritti, nel novembre dell'anno 2020 l'utente ha chiesto la migrazione della linea in Vodafone Italia S.p.A. ma, in data 11/11/2020, il servizio voce è stato interrotto;

g. il 20/11/2020 l'istante ha quindi sottoscritto una nuova PDA con TIM S.p.A. e il 24/11/2020 ha depositato istanza per l'adozione di un provvedimento temporaneo;

h. il procedimento GU5/357867/2020, tuttavia, è stato archiviato *«perché il numero risultava attivo in Vodafone e funzionante»*, nonostante non corrispondesse al vero. Infatti, per fruire del servizio nelle more che l'operatore provvedesse alla regolare attivazione, era stato attivato il trasferimento di chiamata su un altro numero, come risulta dalla precisazione in atti;

i. in data 10/12/2020 è stata depositata un'ulteriore istanza GU5/365245/2020 che si è conclusa in data 29/12/2020 con l'adozione di un provvedimento temporaneo, nei confronti di Vodafone Italia S.p.A.;

j. il 14/01/2021 è stata poi depositata l'istanza GU5/377768/2021 e il 1° febbraio seguente è stato emesso un provvedimento temporaneo nei confronti di Vodafone Italia S.p.A. e TIM S.p.A.;

k. in data 15/02/2021 la linea è correttamente passata in TIM S.p.A. e i servizi sono stati ripristinati.

In base a tali premesse, parte istante ha avanzato le seguenti richieste:

i. la corresponsione di un indennizzo per disservizio linea dati in riferimento al periodo compreso dal 05/08/2020 al 15/02/2021;

ii. la corresponsione di un indennizzo per interruzione linea voce in riferimento al periodo compreso dal 11/11/2020 al 15/02/2021;

iii. la corresponsione di un indennizzo per ritardata portabilità della linea dati da Centratel S.r.l. a TIM S.p.A. in riferimento al periodo compreso dal 30/08/2018 al 03/08/2020;

iv. lo storno di tutte le fatture emesse durante il periodo di disservizio.

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

L'operatore Centratel S.r.l. non ha depositato memorie, tantomeno ha partecipato all'udienza di discussione, mentre gli altri tre operatori coinvolti hanno concluso un accordo transattivo con l'utente nel corso della procedura e, per l'effetto, nei loro confronti può ritenersi cessata la materia del contendere.

## **3. Motivazione della decisione**

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante possono trovare parziale accoglimento esclusivamente nei confronti di Centratel S.r.l., come di seguito precisato.

La richiesta dell'istante di cui al punto i. non può trovare accoglimento nei confronti di Centratel S.r.l., stante il fatto che l'operatore, già a novembre 2017, aveva puntualmente e tempestivamente informato il proprio cliente che non sarebbe stato in grado di garantire *pro-futuro* la regolare erogazione dei servizi, invitandolo pertanto a migrare quanto prima l'utenza. Orbene, a fronte del contratto all'uopo stipulato dall'istante con TIM S.p.A., nell'agosto 2018, l'operatore *recipient* avrebbe dovuto attivare sia il servizio voce che il servizio dati, ma ha adempiuto solo parzialmente alla propria obbligazione contrattuale e tanto non può certamente essere addebitato all'operatore *donating*, la cui condotta, come detto, non risulta indebita.

Parimenti, non può trovare accoglimento la richiesta dell'istante di cui al punto ii. nei confronti di Centratel S.r.l. atteso che il disservizio di cui trattasi è risultato imputabile all'operatore Vodafone Italia S.p.A. che è estromesso dalla procedura in virtù dell'accordo transattivo concluso in udienza.

Anche la richiesta dell'istante di cui al punto iii. non può essere accolta nei confronti di Centratel S.r.l., atteso che il disservizio di cui trattasi è risultato imputabile all'operatore TIM S.p.A. che è stato estromesso dalla procedura in virtù dell'accordo transattivo concluso in udienza.

Viceversa, può trovare accoglimento nei confronti di Centratel S.r.l. la richiesta dell'istante di cui al punto iv., atteso che la Società, a fronte delle doglianze dell'utente, nulla ha controdedotto e, soprattutto, non ha provato di aver puntualmente erogato i servizi di competenza relativamente al periodo di fatturazione contestato.

Pertanto, l'operatore Centratel S.r.l. è tenuto a stornare tutti gli importi addebitati all'utente in riferimento ai servizi che non risulta siano stati erogati.

UDITA la relazione del Commissario Enrico Mandelli, relatore ai sensi dell'articolo 31 del *Regolamento per l'organizzazione ed il funzionamento dell'Autorità*;

## **DELIBERA**

### **Articolo 1**

1. L'Autorità accoglie parzialmente l'istanza dell'utente Azienda Agricola MARENDE di B. nei confronti di Centratel S.r.l. per le motivazioni di cui in premessa.

2. Centratel S.r.l. è tenuta a stornare tutti gli importi addebitati all'utente in riferimento ai servizi che non risulta siano stati erogati.

3. La predetta Società è tenuta, altresì, a comunicare a questa Autorità l'avvenuto adempimento alla presente delibera 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 d.lgs. 1° agosto 2003, n. 259.

5. 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.

Roma, 1 dicembre 2021

IL PRESIDENTE  
Giacomo Lasorella

IL COMMISSARIO RELATORE  
Enrico Mandelli

Per attestazione di conformità a quanto deliberato  
IL SEGRETARIO GENERALE  
Giulietta Gamba