

DELIBERA N. 21/21/CIR

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
SOCIETÀ EDILE IMMOBILIARE /VOIPVOICE S.R.L.
(GU14/269047/2020)**

L'AUTORITÀ

NELLA riunione della Commissione per le Infrastrutture e le Reti del 25 febbraio 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. 223/12/CONS, del 27 aprile 2012, recante “*Adozione del nuovo Regolamento concernente l’organizzazione e il funzionamento dell’Autorità*”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 696/20/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 denominato *Regolamento sugli indennizzi*, come modificato 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*”, di seguito *Regolamento*, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 353/19/CONS;

VISTA l’istanza dell’utente Società Edile Immobiliare del 20/04/2020, trasferita per competenza all’Agcom in data 15/09/2020;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

La Società istante, titolare dell'utenza *business* n. 07338xxx, nel corso della procedura ha rappresentato quanto segue:

a. il rappresentante della Società, in data 04/07/2019, ha aderito a una proposta di abbonamento (PDA) di Fastweb S.p.A. avente a oggetto l'attivazione dei servizi telefonici sulla numerazione dedotta in controversia, previa migrazione della stessa da Voipvoice S.r.l.;

b. tuttavia, la procedura è stata espletata con molto ritardo, atteso che *«la soc. Voipvoice (donating) ha addotto il pretesto di aver fatto tutto quanto in loro potere per la definizione del problema, ma per due volte ha fornito dei codici di migrazione che si sono rivelati inefficaci»*.

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

- i. la migrazione dell'utenza dedotta in controversia;
- ii. la corresponsione di un indennizzo pari a euro 1.000,00.

2. La posizione dell'operatore

L'operatore Voipvoice S.r.l. ha dichiarato che la problematica non è a esso addebitabile.

In particolare, la Società ha depositato i riscontri inviati all'istante, a mezzo *e-mail*, in cui precisava che dalle verifiche effettuate presso il fornitore CloudItalia non risultava pervenuta alcuna richiesta di *port out* della linea oggetto di istanza. In tale circostanza l'operatore confermava, altresì, che il Codice di Migrazione della linea 07338xxx (P9807338256xxx) era corretto.

3. Motivazione della decisione

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste di parte istante non possono trovare accoglimento, per i motivi che seguono.

In via preliminare, nonostante il procedimento di conciliazione UG/209025 risulti archiviato, si vuole precisare che l'istanza di definizione deve ritenersi procedibile in quanto, come si evince dal verbale di conciliazione, in udienza non è comparso l'operatore convenuto e non il soggetto istante.

Nel merito, tuttavia, fermo restando che la richiesta dell'istante di cui al punto i. risulta, incontestatamente, già soddisfatta in data 08/05/2020, la richiesta dell'istante di cui al punto ii. non può essere accolta.

In particolare, la documentazione depositata al fascicolo non dimostra la responsabilità dell'operatore Voipvoice S.r.l., *donating* nella procedura dedotta in controversia, tantomeno prova l'estraneità di Fastweb S.p.A., operatore *recipient*, in ordine al ritardato espletamento della stessa. Infatti, premesso che non è stato possibile estendere il procedimento a Fastweb S.p.A., avendo l'utente già concluso con tale operatore un accordo transattivo in merito al lamentato disservizio, la Società, in riscontro

alla richiesta di integrazione istruttoria in atti, avrebbe dovuto “*dare puntuale e dettagliata evidenza della procedura di migrazione, ovvero NPP, espletata in riferimento all'utenza n. 07338xxx, intestata a Società Edile Immobiliare da Voipvoice; precisando, eventualmente, eventuali KO e dando evidenza di eventuali ritardi nell'espletamento della procedura*”, ma non lo ha fatto. Fastweb S.p.A., in particolare, ha dichiarato - ma non ha dimostrato - di aver ricevuto 6 bocciature con causale “*Codice segreto errato*” e 2 bocciature con causale “*directory number non attivo*”, nonostante avesse ricevuto espressa e precisa richiesta in tal senso dal responsabile del procedimento. Resta dunque non confermato dal corredo documentale il ritardo nell'espletamento della procedura a causa del CDM errato.

In relazione a tanto, non essendo emersa con inconfutabile evidenza la responsabilità dell'operatore *donating* convenuto in relazione ai disservizi lamentati dall'utente, la richiesta di indennizzo non può essere accolta.

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

DELIBERA

Articolo 1

1. L'Autorità non accoglie l'istanza della Società Edile Immobiliare nei confronti dell'operatore Voipvoice S.r.l. per le motivazioni di cui in premessa.

2. È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale 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, 25 febbraio 2021

IL PRESIDENTE
Giacomo Lasorella

IL COMMISSARIO RELATORE
Antonello Giacomelli

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