

DELIBERA N. 075/2022/CRL/UD del 02/05/2022
S. Bxxx / TELECOM / VODAFONE
(LAZIO/D/930-931/2016)

IL CORECOM LAZIO

NELLA riunione del 02/05/2022;

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”;

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 28 novembre 2017, approvato con delibera 395/17/CONS;

VISTA la Convenzione per il conferimento e l’esercizio della delega di funzioni ai comitati regionali per le comunicazioni sottoscritta tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e il Comitato regionale per le comunicazioni del Lazio il 5 marzo 2018;

VISTA la legge della Regione Lazio 28 ottobre 2016, n. 13, istitutiva e disciplinante l’organizzazione ed il funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (Co.re.com);

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” (di seguito denominato “Regolamento indennizzi”);

VISTE le istanze dell’utente acquisite con protocollo n. D5092 e D5093 del 24/11/2016;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’istante

L’istante, ha presentato due diverse istanze introduttive del procedimento, la N. 930-2016 nei soli confronti di Telecom Italia Spa (di seguito per brevità anche “Telecom”) e la N. 931-2016 nei soli confronti di Vodafone Italia Spa (di seguito per brevità anche



“Vodafone”) successivamente riunite. L’istante a mezzo delle suddette richieste e nei successivi scritti, lamentava quanto di seguito dedotto: i. “L’istante nel mese di aprile 2014 ha chiesto la migrazione in Vodafone Italia spa e tale Operatore attivata la linea ma con altra numerazione”; ii. “...in data 15 gennaio 2016 perviene, presso la residenza dell’Istante comunicazione da parte della MARAN Credit Solution spa ... che notifica atto di diffida al pagamento di €uro 778,21 quali corrispettivi non pagati dall’ottobre 2014 al 13 gennaio 2016 per servizio sul numero 069874979”; iii. “Quanto all’addebito delle somme da parte di TIM L’istante, a detta di TIM spa è moroso da oltre due anni e precisamente dall’ottobre 2014. In tutto questo periodo e sino alla data dell’aprile 2016, TIM spa non ha inviato alcuna comunicazione né mai richiesto somme” anche se in contraddizione con le Condizioni Generali di Contratto “La sospensione e poi la cessazione del rapporto avrebbe consentito all’odierno istante non solo di prendere atto dell’esistenza di un problema nella migrazione, ma anche di conoscere la sua situazione di morosità”. iv. “quanto alla mancata migrazione TIM-VODAFONE Per quanto concerne la mancata portabilità della linea telefonica la richiesta di indennizzo deve trovare accoglimento alla luce dell’articolo 6, comma 1, dell’allegato A) della delibera n.73/11/CONS, ai sensi della quale “nelle ipotesi di procedure di portabilità del numero non concluse nei termini stabiliti dalla disciplina di settore, l’operatore responsabile del ritardo sarà tenuto a corrispondere all’utente interessato un indennizzo di euro 5,00 (cinque/00) per ogni giorno di ritardo Nella fattispecie, spettava, dunque, a Vodafone ed a Telecom, nella sua qualità di Operatore Recipient, provare di aver posto in essere tutte le attività necessarie al corretto e tempestivo espletamento della procedura di migrazione, oppure provare gli eventuali impedimenti tecnici o amministrativi occorsi, ostativi ad un puntuale adempimento” È di tutta evidenza che da quanto precede è possibile inferire l’esistenza di una speciale responsabilità degli operatori, funzionale al buon esito delle procedure di attivazione/migrazione e posta a garanzia del diritto di migrare degli utenti. In concreto, tale responsabilità si traduce nell’adozione di uno standard di diligenza rafforzato, da cui discende la necessità di implementare misure e cautele idonee a garantire che il favor espresso dal legislatore nei confronti del diritto di migrazione non si traduca in una mera petizione di principio”. Su quanto assunto, l’Istante, a mezzo del suo delegato, chiedeva: “...Vodafone dovrà esser dichiarata responsabile: 2 A. Della mancata migrazione della numerazione originaria 069874979; B. Dell’attivazione di un servizio non richiesto relativamente al numero telefonico 06 83776xxx, oggi attivo e funzionante al posto dello 06 987xxx servizio non richiesto dal 19/8/2014 ad oggi. C. Della perdita della numerazione originaria 06 987xxxx, detenuto dal cliente Balzano da oltre 10 anni. D. Della mancata risposta ai reclami e segnalazioni derivanti della gran confusione che il cliente Balzano ha dovuto subire. Telecom Italia TIM, invece dovrà rispondere per: A. La mancata disattivazione e mancata migrazione del numero originario. B. La mancata cessazione della linea a seguito della prima richiesta inoltrata da Vodafone. C. Della mancata risposta ai reclami e segnalazioni effettuate per le fatture che pervenivano al sig. Balzano senza erogazione di nessun servizio. D. Dell’emissione delle fatture da aprile 2014 ad oggi procedendo di conseguenza allo storno.

2. La posizione dell'operatore

2.1 Telecom

L'operatore Telecom, con memoria trasmessa con Pec del 19.01.2017, chiedeva il rigetto dell'istanza, precisando quanto segue: "La controversia verte nella ricostruzione fornita dall'istante, sulla pretesa ritardata migrazione verso OLO Vodafone della linea n. 06.987xxxx, a sé intestata, con conseguente successiva illegittima fatturazione da parte di TIM, nonché sull'asserita perdita della numerazione in questione. Si osserva nel merito che le avverse deduzioni e richieste sono generiche ed infondate. ...Con riferimento dall'istanza di definizione, va evidenziato, come essa sia priva di conclusioni e, fatta eccezione per il rituale riferimento alla liquidazione indennizzi e spese come da delibera Agcom 73/11/CONS non è possibile individuare esattamente il petitum. Ciò che occorre eccepire, pur nella confusorietà degli addebiti, è che l'avvenuta riunione dei procedimenti ha comportato l'individuazione di due utenze, rispettivamente contrassegnate dal nn.06.987xxx e 06.889xxx. Ebbene di esse, il Sig. Balzano, ha espletato il tentativo obbligatorio di conciliazione solo rispetto al n.06.98xxx, sicché TIM dichiara sin d'ora di non voler accettare il contraddittorio sull'utenza 06.xxxxx. Inoltre, nulla di quanto dichiarato dall'istante è supportato da una documentazione idonea a riscontrare quanto assunto e pertanto ogni tipo di richiesta risulta formulata in modo apodittico. Dalle verifiche all'interno dei propri sistemi, TIM ha accertato che l'istante, con lettera datata 2 ottobre 2014, reclamava la mancata migrazione verso OLO della linea 06.987xxx ... inviando contestualmente la richiesta di cessazione, che non veniva presa in carico né espletata perché priva della relativa documentazione. Faceva seguito apposita comunicazione di riscontro datata 15 ottobre 2014, invitando a contattare l'operatore concorrente esercente la fornitura, ovvero l'OLO recipient nell'ambito del procedimento di migrazione. Finalmente, il giorno 30 novembre 2015, il Sig. Balzano inviava la richiesta corredata di tutta la documentazione necessaria e la cessazione veniva regolarmente ultimata, nei termini contrattualmente previsti, il giorno 22 dicembre 2015. ...la condotta di TIM sia stata diligente e rispettosa di tutti gli obblighi contrattualmente previsti ... dovendosi di contro evidenziare come l'unico soggetto inadempiente sia il Sig. Balzano, debitore nei confronti dell'operatore di una somma complessiva di € 708,22. Pertanto, le istanze formulate in questa sede dal Sig. Balzano non possono trovare accoglimento alcuno perché infondate in fatto ed in diritto...".

2.2 Vodafone

L'operatore Vodafone, con memoria trasmessa con Pec del 09.01.2017, chiedeva il rigetto dell'istanza, precisando quanto segue: "L'odierna esponente ... ha regolarmente avviato la procedura di portabilità de qua. ...tale procedura ha avuto esito positivo... la numerazione 06-8893xxx non risulta essere presente nelle fatture Vodafone mentre è indicata la risorsa 06-8377xxx la quale ha altresì effettuato costante traffico telefonico.

Va, inoltre, messo in evidenza che nessun reclamo formale scritto, ovvero aderente i requisiti previsti dalle Condizioni Generali di Contratto, risulta essere pervenuto all'odierna esponente. Vodafone, pertanto, contesta le asserzioni della parte istante poiché conferma di aver compiuto quanto di spettanza in relazione alla erogazione dei servizi domandata avendo mantenuto la linea attiva e correttamente funzionante sui propri sistemi. Né, tanto meno, la parte ricorrente ha prodotto prove a sostegno della propria tesi che possano, conseguentemente, comportare una dichiarazione di responsabilità del gestore odierno scrivente. ...Si precisa che l'utente è attualmente disattivo e non risultano essere tuttora presenti fatture insolute”.

3. Motivi della decisione

In via preliminare si rileva che l'istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall'art. 14 del Regolamento ed è pertanto proponibile. Nel merito, quanto alle asserite richieste occorre valutarle singolarmente.

Quanto alle richieste nei confronti di Vodafone le fatture prodotte dal gestore confermano l'attivazione della linea terminante con XXXX6977 che l'utente ha regolarmente pagato per non rimanere privo di servizio.

Dalla schermata relativa alla migrazione prodotta da Vodafone si evidenzia che la PDA inserita è del 25.6.2014, che la richiesta di migrazione è del 1.7.2014, che la fase 3 sarebbe stata avviata e che la Data di Accettazione viene fissata nel 19.8.2018.

Dalla fattura di chiusura contrattuale (per recesso del cliente) di VODAFONE n AF 13198652 del 17.9.2015 emerge quanto segue.

In capo all'istante insisterebbero tre numerazioni: la linea XXXX6977 attiva dal 27.10.2014 al 13.8.2015 data di cessazione anticipata del contratto. La linea XXXX4979 attiva dal 2.10.2014 al 13.8.2015.

Le fatture in atti, tuttavia, al netto di quella di chiusura, riguardano solo la linea XXXX6977 e l'utente conferma il pagamento del corrispettivo per la sola linea XXXX6977.

È evidente, pertanto, l'attivazione della linea non richiesta da parte di Vodafone e relativa a quella terminante con xxxx6977 dal 27.10.2014 al 13.8.2015 e per la quale spetta l'indennizzo di € 1450,00 ex art. 8, comma 1, dell'Allegato “A” di cui alla Deliberazione 73/11/CONS.

Quanto alla linea XXXX4979, di fatto, è stata migrata ed attivata dal 2.10.2014 e cessata con la cessazione del contratto in data 13.8.2015 senza che l'utente sia stato reso edotto delle sorti della stessa se non in occasione dell'udienza del 25.10.2016 data in cui i gestori avrebbero dato atto che la migrazione non si sarebbe mai perfezionata.

Circostanza questa smentita dal documento contabile di Vodafone che ne conferma la migrazione fin dal 2.10.2014. Vodafone, pertanto, è tenuta a corrispondere all'istante pure l'indennizzo da perdita della numerazione per gli anni dal 2014 (non è stata rinvenuta in atti la prova di un possesso antecedente) al 2016 nella misura di € 300,00 ex art. 9 dell'Allegato “A” di cui alla Deliberazione 73/11/CONS.

Quanto, poi, al ritardo nella migrazione la stessa va calcolata dal 25.6.2014 (non vi è prova in atti di una richiesta antecedente) al 2.10.2014, data di effettivo passaggio della

linea per un totale di 99 giorni che danno diritto ad un indennizzo di € 495,00 ex art. 6 dell'Allegato "A" di cui alla Deliberazione 73/11/CONS da porre a carico di entrambi i gestori nella misura del 50%.

Nessuno dei gestori coinvolti, difatti, ha dato prova di avere correttamente agito.

Quanto alle richieste nei confronti di TIM, è lo stesso gestore ad ammettere una richiesta di cessazione della linea datata 2.10.2014 ed, evidentemente, non lavorata.

Spetta, pertanto, all'istante il riconoscimento dello storno dell'insoluto sulla linea XXXX4979 dai trenta giorni successivi alla data della disdetta del 2.10.2014 fino a chiusura del ciclo di fatturazione in esenzione spese e con contestuale ritiro della pratica dalla società di recupero crediti.

Per tutto quanto sopra esposto,

IL CORECOM LAZIO DELIBERA

1. Accoglie l'istanza dell'istante S. B. nei confronti degli operatori Vodafone spa e TIM spa. Vodafone è tenuta a corrispondere le seguenti somme, oltre interessi legali dalla domanda al soddisfo: € 1450,00 ex art. 8, comma 1, dell'Allegato "A" di cui alla Deliberazione 73/11/CONS; € 300,00 ex art. 9 dell'Allegato "A" di cui alla Deliberazione 73/11/CONS nonché il 50% della somma di € 495,00 ex art. 6 dell'Allegato "A" di cui alla Deliberazione 73/11/CONS.
2. TIM SPA è tenuta a corrispondere il 50% della somma di € 495,00 ex art. 6 dell'Allegato "A" di cui alla Deliberazione 73/11/CONS, oltre interessi legali dalla domanda al soddisfo nonché a stornare l'insoluto a carico dell'istante dai trenta giorni successivi alla data della disdetta del 2.10.2014 fino alla chiusura del ciclo di fatturazione in esenzione spese, con contestuale ritiro della pratica dalla società di recupero crediti.

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.

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 deliberazione è notificata alle parti e pubblicata sui siti web del Corecom e dell'Autorità (www.agcom.it).

Roma, 02/05/2022

Il Dirigente

Dott. Roberto Rizzi

Il Presidente

Avv. Maria Cristina Cafini

F.TO