

DELIBERA N. 309/2022/CRL/UD del 08/09/2022
Mxxx B. / TELECOM ITALIA S.P.A. e VODAFONE
(ISTANZA LAZIO/D/555/2018)

IL CORECOM DELLA REGIONE LAZIO

Nella riunione del 08/09/2022;

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 Deliberazione n. 395/17/CONS;

VISTA la Convenzione per l’esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni, sottoscritta tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni ed 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 (Corecom);

VISTA la Deliberazione 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 Deliberazione 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 della Sig.ra B. Mxxx di cui al prot. D2524 del 08/05/2018;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. Posizione dell’istante

L'istante lamenta la pretesa mancata migrazione in Vodafone Italia S.p.a. (nel prosieguo, per brevità, Vodafone) della linea n. 06.8xxxxxxx (lato fonia + ADSL), a sè intestata, asseritamente bloccata da Telecom Italia S.p.a. (nel prosieguo, per brevità, TIM), che impediva selettivamente alcune chiamate in entrata. Deduce altresì di aver riscontrato difformità di fatturazione nei conti telefonici emessi da TIM, contenenti importi diversi dall'offerta sottoscritta.

Formulava quindi istanza di definizione nei confronti degli operatori convenuti al fine di ottenere il riconoscimento generico degli indennizzi previsti, successivamente precisati nella memoria difensiva del 15/06/2018.

Depositava, a supporto delle proprie argomentazioni, oltre ai prescritti documenti, il verbale di conciliazione, il reclamo del 15/06/2017 e il contratto sottoscritto con TIM in data 19/05/2017.

2. Posizione dell'operatore TIM

TIM ha rilevato, in via preliminare, la improponibilità ed inammissibilità di domande nuove all'interno dell'istanza di definizione, stante la violazione di quanto previsto dal combinato disposto degli artt. 14 co. 1 e 12, co. 3, delibera 173/07/CONS. La nuova prospettazione dei fatti costitutivi del diritto e la formulazione di nuove/ulteriori domande quali, nel caso di specie, quella relativa alla difformità di fatturazione, rappresentano infatti un tema d'indagine e di decisione diverso da quello sul quale è stata espletata la conciliazione.

L'operatore ha inoltre impugnato e contestato quanto rappresentato dall'istante, asserendo la propria correttezza gestionale e chiedendo, pertanto, il rigetto delle pretese svolte nei propri confronti, in quanto infondate in fatto e in diritto.

In particolare, precisava, fornendone prova documentale, come la migrazione fosse stata espletata correttamente e nel rispetto delle tempistiche previste e non vi fosse traccia alcuna, nei propri sistemi, di segnalazioni di disservizio.

A supporto delle proprie argomentazioni, depositava una copia degli interventi dell'operatore.

3. Posizione dell'operatore Vodafone

Vodafone si costituiva in data 2/07/2017, avvalendosi dello slittamento del termine indicato nella comunicazione di avvio del procedimento al primo giorno feriale utile, impugnando e contestando quanto rappresentato dall'istante.

Nella propria memoria, ha rilevato, in via preliminare, la improponibilità ed inammissibilità di domande nuove all'interno dell'istanza di definizione, stante la violazione di quanto previsto dal combinato disposto degli artt. 14 co. 1 e 12, co. 3, delibera 173/07/CONS.

Nel merito, pur evidenziando la carenza assoluta di prova delle pretese della Sig.ra Mignozzetti, ha dedotto che la portabilità oggetto di controversia non si è mai perfezionata perché TIM comunicava la “mancanza di spazio in centrale”. A Vodafone, pertanto, non poteva ritenersi ascrivibile alcunchè, stante il rifiuto opposto dall’altro operatore, che ammetteva pacificamente, nel corso dell’udienza di conciliazione, che la linea *de quo* era in consistenza e perfettamente funzionante.

Aggiungeva, infine, che nessuna fattura era stata emessa, ad eccezione della fattura n. AH0148176, contenente il deposito cauzionale, successivamente restituito con fattura n. AH08126333.

In conclusione, ribadiva la propria correttezza gestionale e chiedeva il rigetto delle pretese svolte nei propri confronti, in quanto infondate in fatto e in diritto.

Depositava, a supporto delle proprie tesi difensive, il verbale di conciliazione, le fatture nn. AH0148176 e AH08126333 e le condizioni generali di contratto.

4. La replica dell’istante

Parte istante replicava alle deduzioni degli operatori con memoria difensiva del 15/06/2018, impugnando e contestando le rispettive affermazioni ed insisteva per l’accoglimento delle proprie richieste.

5. Motivazione della decisione

Preliminarmente, si osserva che l’istanza soddisfa totalmente i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall’art. 14 del Regolamento ed è pertanto proponibile.

Questo premesso, l’oggetto della pronuncia esclude ogni richiesta risarcitoria ed è viceversa limitato agli eventuali indennizzi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, nonché nei casi individuati dalle disposizioni normative o da delibere dell’Autorità. Resta salvo il diritto dell’utente di rivolgersi all’Autorità ordinaria per il maggior danno.

Non solo. 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 che il CORECOM possa imporre un obbligo di *facere* al gestore.

Nel merito, le richieste dell’istante devono essere parzialmente accolte per i motivi esposti di seguito.

Dall'analisi del fascicolo istruttorio risulta che parte istante ha concluso un contratto di fornitura con TIM in data 19/05/2017, salvo successivamente decidere – come rappresentato nella memoria difensiva del 15/06/2018 – di passare subito a Vodafone, sia per la linea fissa che per la linea mobile, per effetto di un ripensamento determinato dall'ingente spesa che il profilo commerciale prescelto (“Tim Smart”) le avrebbe comportato.

Ebbene, ai fini di una corretta disamina della vicenda oggetto del presente procedimento, occorre in primo luogo evidenziare come gli operatori siano tenuti, per l'espletamento della procedura di migrazione, a rispettare specifiche tempistiche previste dalla delibera 274/07/CONS. Nella fattispecie, pur non essendo indicata la data esatta in cui è stato concluso l'accordo con Vodafone, si deduce, dall'analisi del fascicolo istruttorio, dalla data di deposito del formulario GU5, avvenuto in data 22/06/2017. La sottoscrizione del contratto con Vodafone, quindi, dovrebbe verosimilmente risalire al 21/05/2017.

La lavorazione del provvedimento d'urgenza, come riscontrato dal settore MIRART di TIM in data 28/06/2017, evidenziava che l'“ordinativo di attivazione ULL+NP con Vodafone emesso in data 1/06/2017 ed annullato in data 8/06 con invio file di KO a OLO per centrale (MSAN) errata. Il cliente non riceveva da Vodafone per errato instradamento, contattata la cliente riferisce che da qualche giorno il disservizio è stato risolto ed ora riceve regolarmente”.

È dunque pacifico come Vodafone abbia richiesto prontamente il rilascio dell'utenza, con ordinativo dell'1/06/2017, annullato il successivo 8/06/2017 “per centrale (MSAN) errata”, risultando totalmente destituite di fondamento le asserzioni svolte sul punto da TIM nella propria memoria difensiva.

Per tale ragione, non può imputarsi ad OLO *recipient* l'addebito circa la mancata migrazione. Tuttavia, insiste in capo a quest'ultimo un obbligo informativo nei confronti dell'istante che non è stato adempiuto, produttivo di indennizzo ex art. 3, co. 2, All. A, delibera 73/11/CONS, nonché, nella misura in cui non è possibile comprendere a chi sia ascrivibile l'errato instradamento, da cui verosimilmente dipende il blocco delle chiamate in entrata da parte delle utenze esercite da Vodafone, l'obbligo a riconoscere un indennizzo, in solido con TIM, per il malfunzionamento del servizio. L'impossibilità selettiva a ricevere chiamate è infatti, a tutti gli effetti, una problematica che affligge la sola componente fonia ed è riconducibile alla fattispecie del malfunzionamento e non della sospensione del collegamento, che riguarderebbe indifferentemente tutti gli operatori, tanto per le chiamate in entrata quanto per le chiamate in uscita.

Quindi, stante quanto sopra, il *dies a quo* per il calcolo dell'indennizzo, fissato dall'istante al 21/05/2017, non può ritenersi corretto, dovendosi verosimilmente

posticipare la data all'8/06/2017, giorno in cui l'ordinativo è stato annullato e sussiste l'obbligo di informativa nei confronti dell'utente finale. Circa il *dies ad quem*, appare congruo fissarlo al 28/06/2017, vale a dire al momento del riscontro da parte del settore MIRART di TIM.

Alla stessa maniera, non è possibile individuare la forbice entro cui calcolare l'indennizzo spettante per il malfunzionamento riscontrato sulle chiamate in entrata: è, infatti, dedotto genericamente sia il giorno a partire dal quale l'utenza risultava irraggiungibile per le numerazioni Vodafone sia il giorno in cui interveniva la risoluzione del disservizio, comunque antecedente al 28/06/2017.

Per tali motivi, si riconosce all'istante un indennizzo ex art. 3, co.2, All. A, delibera 73/11/CONS, calcolato su un periodo compreso fra l'8/06/2017, data dell'annullamento dell'ordinativo di attivazione ULL+NP, e, a tutto voler concedere, il 28/06/2017, data di riscontro al provvedimento d'urgenza (€ 7,50 *pro die* * 20 gg.), a carico di Vodafone, nonchè un indennizzo ex art. 5, co.2, All. A, delibera 73/11/CONS, calcolato, applicando un principio di equità, tenuto conto che il periodo interessato dal disservizio è verosimilmente compreso fra l'1/06/2017 (data di emissione dell'ordinativo) e il 25/06/2017 (€ 2,50 *pro die* * 25 gg.), a carico di entrambi gli operatori in pari quota, per un totale rispettivamente pari ad € 150,00 e € 62,50.

La difformità di fatturazione è genericamente dedotta, non sufficientemente circostanziata oltrechè non adeguatamente provata a livello documentale, con conseguente rigetto della relativa domanda di indennizzo e storno/rimborso.

Sembra opportuno rammentare, in proposito, come l'istante, al fine di consentire l'esatto riscontro fra quanto stabilito nell'ambito del rapporto contrattuale e quanto effettivamente applicato dall'operatore durante il periodo di fatturazione oggetto di contestazione, abbia l'onere di provare *per tabulas* il contenuto degli accordi contrattuali intercorsi e l'ammontare delle fatture contenenti gli addebiti ritenuti non dovuti (cfr., *ex multis*, Corecom Toscana, delibera n. 62 del 5 giugno 2019 e delibera n. 119 del 15 dicembre 2020).

Ebbene, nel caso di specie, la Sig.ra Mxxx prova soltanto l'esistenza del contratto sottoscritto con TIM, senza depositare le fatture da cui sia possibile accertare l'effettiva fondatezza dell'addebito. Sul punto, la stessa TIM, nella propria memoria difensiva eccepisce, senza essere smentita in replica, come l'istante "non fa alcun riferimento alle fatture asseritamente difformi rispetto al contratto e da una verifica nei sistemi di Telecom risulta che all'utente sono state correttamente esposti gli importi dovuti per l'offerta sottoscritta".

In subordine, nel merito, laddove la Sig.ra Mxxx avesse voluto riferirsi ai soli importi addebitati da Vodafone, si rammenta che l'unica fattura emessa da quest'ultimo e

risultante *per tabulas* è stata annullata in ragione del mancato espletamento della procedura di migrazione.

Circa l'indennizzo ex art. 11, All. A, delibera 73/11/CONS, si precisa come il reclamo accluso all'istanza di conciliazione sia stato trasmesso ad un recapito fax errato, limitatamente a TIM, perché riservato agli utenti di telefonia mobile. Per tale ragione, è possibile riconoscere in favore dell'istante solo l'indennizzo di € 300,00 a carico dell'operatore Vodafone, a cui viene inviata una PEC all'indirizzo corrispondente alla sede legale, con conseguente certezza di avvenuta ricezione/consegna.

In estremo subordine, ogni altro reclamo a cui l'istante intende riferirsi non è meritevole di indennizzo perché non ne è provata l'esistenza né sono state circostanziate, in termini di tempo e di luogo, le segnalazioni telefoniche asseritamente effettuate al Servizio Clienti (cfr. Delibera DL/209/15/CRL/UD di questo Corecom; si vedano inoltre Delibera DL/208/15/CRL, ai sensi della quale "la mancata indicazione da parte dell'utente della data del reclamo telefonico preclude l'accertamento di un eventuale ritardo nella risposta"; e Delibera DL/186/15/CRL, secondo cui, "il reclamo non può ritenersi validamente avanzato", non essendoci "prova dell'inoltro mediante A/R, cioè secondo la modalità prescritta", sempre del Corecom Lazio).

Considerata la proposta formulata in sede di udienza di definizione da TIM, avente ad oggetto la corresponsione dell'importo *omnia* di € 800,00, ingiustificatamente rifiutata dalla parte istante, non si reputa possibile riconoscere la liquidazione di alcuna somma a titolo di rimborso spese, considerato il contegno serbato dalle parti e lo scarso spirito conciliativo dimostrato dalla Sig.ra Mignozzetti, in linea con quanto previsto dalle Linee Guida in materia di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche, approvate con delibera n. 276/13/CONS dell'11 aprile 2013 (v. III.5.4.: "*Il comportamento tenuto dalle parti può inoltre influenzare la liquidazione: si pensi all'operatore che non abbia voluto chiudere la vicenda in via conciliativa per poi ammettere ogni responsabilità in sede di definizione, in pratica dunque riconoscendo di aver costretto l'utente ad affrontare le spese di definizione; di contro potrebbe presentarsi il caso di un istante che rifiuta una congrua proposta conciliativa al fine di guadagnare le spese di procedure liquidate in fase di definizione*").

Tutto ciò premesso,

IL CORECOM LAZIO

vista la relazione del Responsabile del procedimento;

DELIBERA Articolo 1

1. Accoglie parzialmente l'istanza della Sig.ra Mxxx B. nei confronti delle società Vodafone Italia S.p.a. e Telecom Italia S.p.a. (ora TIM S.p.a.).
2. Vodafone Italia S.p.a. è tenuta a corrispondere all'istante le seguenti somme maggiorate degli interessi legali dalla domanda al soddisfo:
 - € 150,00 a titolo di inosservanza degli oneri informativi;
 - € 300,00 a titolo di indennizzo da mancata risposta al reclamo.
3. TIM S.p.a. è tenuta a corrispondere all'istante la seguente somma maggiorata degli interessi legali dalla domanda al soddisfo:
 - € 31,25 a titolo di malfunzionamento del servizio ex art. 5, co. 2, All A, delibera 73/11/CONS.

Gli operatori sono tenuti ad ottemperare alla presente delibera entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

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), raggiungibile anche da link del sito di questo Corecom.

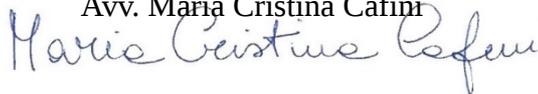
Roma, 08/09/2022

Il Dirigente

Dott. Roberto Rizzi

Il Presidente

Avv. Maria Cristina Cafini



f.to