

DELIBERA N. 320/2022/CRL/UD del 08/09/2022

**Dxxx G. Fxxx / VODAFONE
(ISTANZA LAZIO/D/397/2017)**

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 Ditta G. Fxxx di cui al prot. D2701 del 07/04/2017;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. Posizione dell’utente:

Con istanza per la risoluzione della controversia (formulario GU14), presentata in data 21/03/2017, avente ad oggetto – contratto business - servizi di telefonia fissa – servizi internet/adsl, la Ditta Fxxx G. adiva il Corecom Lazio nei confronti di Vodafone Italia s.p.a., lamentando la mancata o parziale attivazione dei servizi.

Nello specifico, il ricorrente, lamentava la mancata attivazione della linea voce ed adsl a seguito della richiesta di migrazione del 28.09.2016 da Operatore Fastweb s.p.a., con conseguente mancato utilizzo dei servizi professionali utili alla propria attività aziendale; in particolare, l'utente lamenta che per un periodo di circa 3 mesi si è visto impossibilitato all'utilizzo del POS necessario per i pagamenti (pur sostenendone i relativi costi per canone mensile) e che a seguito dell'omessa migrazione ha perduto il numero di telefono, associato da più di quarant'anni alla propria attività professionale (officina meccanica).

Poste tali premesse richiedeva: *“indennizzi come da delibera 73/11/Cons; perdita numerazione; rimborso eventuali fatture”*.

L'Istante allegava la seguente documentazione: 1) copia verbale mancata conciliazione del 16/03/2017; 2) copia sollecito del 28/11/2016; 3) proposta abbonamento Vodafone; 4) accettazione proposta contrattuale; 5) comunicazione del 03/10/2016 portabilità; 6) comunicazione mancata attivazione del 18/01/2017; 7) copia n. 2 bollette telefoniche 1993 e 1976.

2. Posizione dell'Operatore:

Con memoria del 09.05.2017, la Vodafone – ritualmente costituitasi nel corso del procedimento – contestava le richieste avanzate dal ricorrente, sostenendo di aver attivato tempestivamente la procedura di migrazione, ricevendo tuttavia due KO tecnici da parte Fastweb. Deduceva altresì di aver fornito all'utente due numerazioni mobili sostitutive e di aver proposto di tentare il trasferimento dell'originario numero, ricevendo il rifiuto dall'Istante stesso.

In sede di repliche: con note del 17.05.2017, la Ditta Favoccia Giancarlo eccepiva l'infondatezza e l'irrilevanza delle argomentazioni avverse ed insisteva nella propria richiesta di indennizzo.

Con comunicazione del 10/07/2017, il Corecom Lazio, ai sensi dell'art. 18 del regolamento Del 173/07/Cons, invitava Fastweb s.p.a. a trasmettere al Corecom ed alle parti in controversia le schermate di dialogo interoperatore lato Donating nella migrazione oggetto di controversia, entro 10 giorni, con facoltà di replica entro 5 giorni per le parti.

Con successiva Pec del 13/07/2017, Fastweb s.p.a. – in ottemperanza alle richieste istruttorie – trasmetteva memoria difensiva e documentazione richiesta dall'intestato Organo.

3. Motivazione della decisione:

Preliminarmente, si osserva che l'istanza presenta i requisiti di procedibilità ed ammissibilità previsti dall'art. 14 del Regolamento ed è pertanto proponibile. Nel merito, alla luce di quanto è emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dall'istante possono trovare accoglimento nei limiti di quanto di seguito argomentato.

Sulla mancata migrazione dei servizi di telefonia fissa e ADSL, si osserva come nel caso di specie, Vodafone Italia s.p.a. non abbia fornito alcuna prova liberatoria idonea circa il proprio esatto adempimento o circa la sussistenza di particolari difficoltà tecniche idonee a giustificare la mancata migrazione e la mancata attivazione del servizio previsto nel contratto. Dalle risultanze istruttorie è emerso che la condotta dell'operatore convenuto non è stata conforme alla normativa prevista in materia di migrazione dell'utenza di telefonia fissa. Parimenti, non è dato riscontrare che l'operatore recipient abbia tempestivamente informato l'utente delle motivazioni del ritardo e poi dell'impossibilità nella portabilità, comunicata – invero – solo a distanza di tre mesi dalla richiesta di migrazione.

In materia di onere probatorio, l'operatore, per escludere la propria responsabilità, in ordine alla portabilità del numero, è tenuto a dimostrare che i fatti oggetto di doglianza siano stati determinati da circostanze non imputabili all'operatore stesso ovvero da problematiche tecniche non causate da colpa del medesimo. In questi casi peraltro il gestore deve anche fornire la prova di aver adeguatamente e tempestivamente informato l'utente delle difficoltà incontrate nell'adempimento dell'obbligazione; allo stesso modo, l'operatore deve anche dimostrare di essersi diligentemente attivato per adempiere esattamente. In mancanza di tali prove, come nel caso di specie, l'utente ha diritto ad un indennizzo equo e proporzionato (conforme: *Corecom Lazio Delibera n. 11/12*).

Il quadro normativo e regolamentare in materia di migrazione della telefonia fissa suddivide la procedura di migrazione in 3 fasi, nell'ambito di ciascuna delle quali sono dettagliatamente indicati gli adempimenti che devono essere assolti dagli operatori coinvolti (definiti “donating”, cioè l'operatore presso il quale è attiva l'utenza da migrare; e “recipient”, cioè l'operatore verso il quale l'utente intende migrare). In particolare, nella fase 1 l'utente aderisce ad una offerta commerciale del recipient e gli comunica il proprio codice di migrazione, precedentemente fornitogli dal donating. Nella fase 2 il recipient trasmette la richiesta di passaggio al donating e quest'ultimo procede alle verifiche (formali e tecniche, tra cui la verifica del codice segreto del cliente trasmesso dal recipient), fornendo l'esito delle stesse al recipient entro 5 giorni lavorativi, trascorsi inutilmente i quali si applica comunque il silenzio assenso; nei casi specificati dalla normativa, il donating può inviare, entro lo stesso termine di 5 giorni, un KO. Nella fase 3 il recipient, ricevuto un riscontro positivo o in applicazione del silenzio assenso del donating, processa la migrazione entro la DAC (data attesa consegna) precedentemente concordata con il cliente; nei casi specificati dalla normativa può inviare un KO (impossibilità tecnica a fornire il servizio: ad es. per irreperibilità cliente, o problemi di rete), concordando, in tal caso, una nuova DAC (rimodulazione).

Nella procedura sopra riportata il Gestore recipient non si è dimostrato tempestivo nella risoluzione della problematica tecnica e neppure ha dimostrato di aver attivato le procedure previste dalla regolamentazione vigente in materia di migrazione.

Si ritiene pertanto di poter aderire al consolidato orientamento dell'Autorità in materia e secondo il quale sussiste la responsabilità dell'operatore qualora risulti provato che lo stesso, una volta ricevuta la richiesta di migrazione, non abbia provveduto ad attivare la procedura prevista dalla delibera Agcom n. 274/07/CONS, né abbia provveduto ad informare tempestivamente l'utente dell'ineseguibilità della richiesta (così Agcom Delibera n. 14/11/CIR; *Conformi*: Agcom Delibera n. 81/12/CIR).

Alla luce dell'accertato adempimento del Gestore sarà possibile applicare il combinato disposto dell'art. 3 comma 1 e 3 e art. 12 comma 2 Del. 73/11/Cons a mente dei quali: *"1. Nel caso di ritardo nell'attivazione del servizio rispetto al termine massimo previsto dal contratto, ovvero di ritardo nel trasloco dell'utenza, gli operatori sono tenuti a corrispondere un indennizzo per ciascun servizio non accessorio pari ad euro 7,50 per ogni giorno di ritardo (...) 3. Se il ritardo riguarda procedure per il cambio di operatore gli importi di cui al comma 1 sono ridotti ad un quinto"* e *"2. Se l'utenza interessata dal disservizio è di tipo "affari", nei casi indicati dagli articoli da 3 a 6 gli importi liquidati a titolo di indennizzo ed i limiti corrispondenti sono computati in misura pari al doppio"*; per tali motivi sarà possibile calcolare un indennizzo per € 1.50 pro die sulla linea voce ed altrettanti sulla linea ADSL, moltiplicati nella misura pari al doppio nel periodo compreso dalla richiesta di attivazione del 28.09.2016 alla comunicazione del Gestore datata 18.01.2017, detratti 30 giorni per l'attivazione del servizio come da CGC, così per 82 giorni (112-30) di disservizio e complessivi € 492,00.

Si dispone altresì il rimborso di eventuali somme pagate a titolo di canoni per il periodo sopra riportato, stante il mancato utilizzo del servizio da parte dell'utente.

Parimenti, risulta meritevole di accoglimento – per le medesime considerazioni sopra riportate – la domanda di indennizzo per la perdita della numerazione "storica". Ed invero, in caso di mancata migrazione con conseguente perdita della numerazione, si ritiene sussistere in capo all'operatore una responsabilità ai sensi dell'articolo 1218 c.c. ed il diritto dell'utente al riconoscimento di un indennizzo, in assenza di prove contrarie sufficienti ad esimere il gestore da responsabilità. (*Conformi*: *Corecom Toscana Delibera n. 8/12; Corecom Lazio Delibera n. 29/11; Corecom Lazio Delibera n. 55/11; Corecom Umbria Delibera n. 15/11; Corecom Umbria Delibera n. 19/11; Corecom Umbria Delibera n. 20/12*).

Nella determinazione della misura dell'indennizzo per perdita definitiva della numerazione per responsabilità dell'operatore, non si può prescindere dalla considerazione che l'utente ha compiutamente dimostrato nel corso dell'istruttoria il periodo di effettivo "preuso" della predetta numerazione (parametro determinante ai fini del computo dell'esatto indennizzo), dimostrando a mezzo deposito di fatture risalenti nel tempo, l'utilizzo commerciale del numero sin dal 1976; per tali motivazioni, dell'indennizzo lo scrivente Organo ritiene equo liquidare l'indennizzo previsto dall'art. 9, comma 1 Del 73/11/Cons nella misura edittale massima – con la quantificazione

quadruplicata, come da previsione dell'art. 12, comma 2 Del. indennizzi cit. – così per complessivi € 4.000,00.

Tutto ciò premesso,

IL CORECOM LAZIO

vista la relazione del Responsabile del procedimento;

DELIBERA Articolo 1

1. Si accoglie l'istanza della Dxxx Fxxxx G., persona del legale rappresentante p.t., nei confronti della società VODAFONE S.p.A. per le motivazioni di cui in premessa.
2. La società VODAFONE S.p.A. è tenuta a corrispondere all'utente, mediante assegno o bonifico bancario i seguenti importi maggiorati degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza ed entro 60 giorni dalla notifica del presente provvedimento:
 - i. Euro 492,00 (quattrocentonovantadue/00) a titolo di indennizzo per la ritardata migrazione della linea mobile tipo business, ex art. 3 e 12, comma 2, dell'allegato A alla delibera n. 73/11/CONS.
 - ii. Euro 4.000,00 (quattromila/00), a titolo di indennizzo per la perdita della numerazione ex art. 9 e 12, comma 2, dell'allegato A alla delibera n. 73/11/CONS.
3. Si dispone altresì il rimborso di eventuali somme pagate a titolo di canoni per il periodo dal 28.09.2016 al 18.01.2017, stante il mancato utilizzo del servizio da parte dell'utente.
4. Vodafone S.p.A. è tenuto 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



AUTORITÀ PER LE
GARANZIE NELLE
COMUNICAZIONI

Dott. Roberto Rizzi

f.to

Il Presidente

Avv. Maria Cristina Cafini