

DELIBERA N. 097/2022/CRL/UD del 10/06/2022
S.xxx / VODAFONE / TELECOM
(LAZIO/D/623/2016)

IL CORECOM DELLA REGIONE LAZIO

Nella riunione del 10/06/2022;

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 di S.xxx di cui al prot. D3157 del 08.08.2016;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’istante



L'istante, nell'istanza introduttiva del procedimento lamentava, nei confronti di Telecom Italia Spa (di seguito per brevità anche "Telecom") e di Vodafone Italia Spa (di seguito per brevità anche "Vodafone") quanto di seguito dedotto:

- i. *"Nonostante la richiesta di portabilità in Vodafone del 21.9.2015, alla data del 15.1.16 non erano ancora state "portate" n. 8 Sim Aziendali"*;
- ii. *"... Alla data del 14.4.16, Tim addebitava ancora i propri servizi, con conseguente duplice fatturazione regolarmente saldata da Sifis"*;
- iii. *"... Tim addebitava altresì €1.729,77 a titolo di corrispettivo per recesso anticipato nonostante il decorso del vincolo temporale di 24 mesi"*.

Su quanto assunto l'istante chiedeva:

- 1) *"Produzione (Vodafone/TIM) schermate di richiesta portabilità n.17 Sim aziendali e data effettiva di passaggio in Vodafone"*;
- 2) *"Indennizzo per ritardata portabilità n.17 sim aziendali dal 21.9.15 alla data di effettivo passaggio (Del.73/11/Cons)"*;
- 3) *"Applicazione in fattura tariffa concordata di € 632,22"*;
- 4) *"Rimborso penali corrisposte a Tim per € 1.729,77"*;
- 5) *"Costi doppio grado di procedura"*.

2. La posizione dell'operatore

2.1 Telecom

L'operatore Telecom contestava, preliminarmente, *"...l'inammissibilità dell'istanza per avere SIFIS formulato richieste nuove rispetto a quelle avanzate in primo grado ... inammissibilità ... ai sensi dell'art. 14 della Delibera AGCOM n.173/07/Cons, per difformità dell'oggetto delle contestazioni e delle istanza formulate rispetto a quelle sottoposte a codesto Corecom in primo grado"*. Continuava la difesa di Telecom rilevando che *"... nella prima istanza del 15 gennaio 2016 (l'istante) chiedeva "ka portabilità immediata su rete Vodafone n.8 SIM aziendali; ecc ... diversamente da quanto specificato nel formulario di seconda istanza GU14 in cui si legge, fra le altre cose, "indennizzo per ritardata portabilità n.17 SIM aziendali ... rimborso penali corrisposte a TIM per € 1.729,77 ... tali richieste sono diverse nei rispettivi oggetti, in ragione non solo dell'intervenuta domanda di rimborso delle penali asseritamente corrisposte a TIM ... ma soprattutto per l'incremento del numero di SIM aziendali erroneamente non migrate verso OLO, inizialmente individuate dalla stessa SIFIS in 8 (331.6xxxxx, 335.1xxxxxx, 335.6xxxxx, 331.1xxxxxx, 338.9xxxxx, 334.6xxxxxx e 334.6xxxxxx) e sulle cui ulteriori 9 pertanto l'esponente società non ritiene di voler accettare il contraddittorio ed insiste sin d'ora per lo stralcio"*.

Secondo la difesa di Telecom, pertanto, con queste *"... nuove richieste e deduzioni, che non costituiscono precisazioni dell'istanza avanzata con il tentativo obbligatorio di conciliazione, è stato violato il principio del doppio grado di giudizio ... con le nuove domande controparte sottopone a codesto Corecom un tema di indagine e di decisione diverso da quello sul quale ha chiesto la conciliazione ... questo comporta un mutamento del diritto azionato e introduce un nuovo tema di indagine e di decisione..."*.

Nel merito la difesa di Telecom continua osservando che le “... *avverse deduzioni e richieste sono infondate ... Sxxx asserisce di aver sofferto un disagio senza tuttavia fornire alcun elemento da cui desumere l’effettività del pregiudizio subito ... La rappresentazione fattuale offerta da controparte non solo è estremamente generica ma è anche totalmente sguarnita di prova, attesa la pressochè totale assenza di supporto documentale, fatta eccezione per la modulistica contrattuale di Vodafone*”. A questo deve aggiungersi, continua la difesa dell’operatore, che le “... *linee mobili di cui si lamenta l’asserita omessa portabilità verso OLO Vodafone non sembrano individuabili in maniera univoca ... Pertanto, da una faticosa disamina dell’elenco fornito, pare emergere che le numerazioni 338.9xxxxxx, 334.6xxxxxx e 334.6xxxxx, da un lato, e 331.10xxxxx, dall’altro, siano intestate ad un’altra società (TECNOLOGIE E MOBILITA’ SOCIETA’ COOPERATIVA) e quindi afferiscano ad altri contratti ... sicchè i relativi addebiti non possono essere in alcun modo essere presi in considerazione in questa sede attesa la verosimile carenza di legittimazione attiva di Sxxx al riguardo*”.

Nel ricostruire la vicenda, la difesa di Telecom sottolinea che il contratto con Vodafone con migrazione dei numeri è stato sottoscritto in data 21 settembre 2015 ed “... *in corrispondenza di tale data, alcune numerazioni mobili hanno subito cessazione per MNP (Mobility Number Portability) verso OLO Vodafone, in chiara esecuzione degli impegni contrattuali intercorsi fra SIFIS e l’operatore concorrente ... all’epoca dell’istanza di conciliazione, datata 15 gennaio 2016, solo le linee 335.1xxxxxx, 331.62xxxxxx e 335.67xxxxx non erano state immediatamente interessate dalla portabilità, avvenuta per tabulas solo in data 6 maggio 2016 ... le sole numerazioni mobili che al momento del deposito dell’istanza di conciliazione erano effettivamente ancora in consistenza Telecom e per quali ... occorre controdedurre agli addebiti formulati da Sxxx sono le tre anzidette*”; per tutte le altre numerazioni indicate, secondo la difesa di Telecom, si sono verificati diversi KO di varia natura.

Continua, Telecom a mezzo dei suoi legali, sostenendo l’estraneità del rappresentato operatore rispetto al preteso disservizio motivata dalla mera esecuzione delle richieste provenienti dall’operatore Vodafone, pertanto “...*l’asserita ritardata migrazione delle linee mobili è esclusivamente riconducibile all’OLO, perché inseriva un codice ICC-ID errato che provocava il rifiuto dell’OL di migrazione, come dimostrano i tentativi inesitati immessi a sistema, sicché l’unico soggetto verso cui la società istante dovrebbe indirizzare le proprie pretese è proprio l’operatore concorrente ... Ne segue che Telecom non ha posto in essere alcun inadempimento, avendo dato seguito alla richiesta di portabilità proveniente da Vodafone ... essendo piuttosto l’OLO ad essere incorso in un inadempimento colposo nei confronti di Sxxx*”.

Pertanto “...*l’ascrivibilità dell’inadempimento qui dedotto è totalmente in capo all’OLO Vodafone, verso cui Sxxx dovrebbe opportunamente indirizzare integralmente le proprie richieste ... le istanze formulate in questa sede dall’istante non possono trovare accoglimento alcuno perché infondate in fatto ed in diritto, sicché ciò che ... deve essere valutato da codesto Corecom è che l’avversa pretesa non costituisce requisito sufficiente a provare la fondatezza della domanda, meritevole di essere*

respinta perché ingiustificata sia in ragione della procedura sia in considerazione della mancanza di supporto probatorio”.

2.2 Vodafone

L'operatore Vodafone sottolineava, innanzitutto che *“... la scrivente ha dovuto risottomettere diverse volte la richiesta di migrazione delle utenze de quibus con la produzione delle fatture aggiornate e copia delle sim dove compariva l'iccd dei singoli numeri poiché la causale del rifiuto da parte del gestore donating era con motivazione “incongruenza iccd e msisdn” pur essendo il suddetto iccd sempre uguale”.*

La difesa di Vodafone predispose un elenco analitico, con le relative schermate di attivazione e di rifiuto, delle singole utenze dal quale di evince che:

Ø *“La richiesta di migrazione dell'utenza 33162xxxxx ha ricevuto diniego per sim smarrita o rubata;*

Ø *La domanda di importazione della numerazione 33465xxxxx è stata scartata per incongruenza dati;*

Ø *La richiesta di migrazione dell'utenza 33393xxxxx ha subito diniego poiché non appartenente al Donating;*

Ø *L'utenza 33512xxxxx ...è migrata su rete Vodafone ... in data 28.4.2016 dopo molteplici dinieghi;*

Ø *Analogo discorso per le utenze 33567xxxxx, 3389xxxxx e 33465xxxxx, migrate in Vodafone dopo diversi ko ricevuti da Tim;*

Ø *Le utenze 33577xxxxx, 33577xxxxx, 33110xxxxx, 33514xxxxx, 33552xxxxx, 33110xxxxx, 33576xxxxx e 33512xxxxx, invece, sono state regolarmente importate tra ottobre e novembre 2015.*

Sulla base delle schermate allegate rispetto alle singole posizioni, pertanto, la difesa di Vodafone ritiene che sia *“...evidente la correttezza dell'operato gestionale di Vodafone la quale ha agito nel rispetto della normativa di settore avviando le richieste procedure di portabilità e ricevendo, come sopra descritto, numerosi dinieghi alle richieste correttamente formulate nei confronti del gestore donating ... non sussistendo alcuna inadempienza da imputare al gestore telefonico odierno esponente ... viene meno ogni e qualsiasi pedissequa domanda risarcitoria o di indennizzi ...*

Si richiede ... il rigetto delle richieste avanzate dalla parte istante nei confronti di Vodafone stante la regolarità delle operazioni tecniche dalla stessa compiute”.

3. Motivi della decisione

In via preliminare occorre rilevare che l'istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall'art. 14 del Regolamento ed è pertanto proponibile.

La questione sottoposta all'attenzione del Co.Re.Com del Lazio è quella dell'assunto ritardo nella portabilità di diverse numerazioni mobili.

Per quanto attiene la richiesta preliminare di inammissibilità sollevata da Telecom per aver l'istante *“...formulato richieste nuove rispetto a quelle avanzate in primo grado”* occorre rilevare che *“Ai fini della verifica dell'ammissibilità delle domande è sufficiente*

accertare che l'oggetto della richiesta di definizione sia lo stesso già sottoposto al tentativo di conciliazione, nel senso che non si richiede che le istanze siano identiche ma che la questione in discussione sia la medesima.

Deve peraltro farsi applicazione del criterio di ragionevolezza, per mitigare eccessivi rigorismi formali e limitare il ricorso alle pronunce di inammissibilità.

Tuttavia, non si deve in ogni caso consentire l'ampliamento della controversia a questioni ulteriori ed aggiuntive, al fine di non aggirare il principio di obbligatorietà della fase conciliativa" (Cfr. Corecom Calabria Delibera n. 15/11).

In altri termini "Deve essere dichiarata la parziale inammissibilità dell'istanza per la parte in cui non sia stata fatta oggetto di tentativo di conciliazione. L'articolo 14, comma 1, della delibera Agcom n. 173/07/CONS, richiede, quale condizione legittimante la presentazione di un'istanza di definizione, l'esito negativo del tentativo di conciliazione.

L'utente potrà ovviamente formulare una nuova istanza di conciliazione per questa parte della controversia". (Corecom Emilia-Romagna Delibera n. 1/12)

Corretta, pertanto, l'eccezione preliminare sollevata da Telecom in forza della considerazione che *"Deve essere dichiarata inammissibile la domanda sollevata per la prima volta in sede di definizione della controversia, costituendo quindi ius novorum non sottoposto al tentativo di conciliazione". (Cfr. Corecom Calabria Delibera n. 21/11, Conformi: Corecom Emilia-Romagna Delibera n. 46/11, Corecom Emilia-Romagna Delibera n. 32/12, Corecom Lazio Delibera n. 27/11, Corecom Lazio Delibera n. 68/11, Corecom Lazio Delibera n. 3/12, Corecom Lazio Delibera n. 12/12, Corecom Lazio Delibera n. 26/12, Corecom Lazio Delibera n. 46/12) La Società SIFIS, in effetti, nel formulario UG inviato via fax in data 15 gennaio 2016 chiedeva, tra le altre, "... portabilità immediata su rete Vodafone n.8 Sim aziendali ... indennizzi per ritardo portabilità n.8 Sim Aziendali dal 21.9 alla data di effettivo passaggio + ritardata attivazione su rete Vodafone"; nell'istanza formulata a mezzo di formulario GU14, inviato via fax in data 07.08.2016 viene richiesto, tra le altre, "... indennizzo per ritardata portabilità n.17 SIM aziendali... rimborso penali corrisposte a TIM per € 1.729.77".*

Alla luce di quanto sopra evidenziato si accoglie l'eccezione di inammissibilità sollevata da Telecom dev'essere accolta ed il presente procedimento dovrà riguardare esclusivamente il ritardo della portabilità delle seguenti numerazioni: 331.65xxxx, 335.12xxxx, 335.62xxxx, 331.10xxxx, 338.94xxxx, 334.65xxxx, 334.65xxxx e 335.77xxxx considerando le altre domande stralciate dal presente procedimento.

Del resto uno degli allegati all'UG riporta uno schema della SIFIS nel quale si dichiara che sono 8 le sim non migrate alla data del 15.1.2016.

Allo stesso modo deve essere stralciata la richiesta di rimborso dei costi di recesso avanzata nei confronti di TIM perché nuova rispetto al formulario UG.

Nel merito:

- quanto alla prima richiesta, ovvero la *"Produzione delle schermate di richiesta portabilità n.17 Sim aziendali e data effettiva di passaggio in Vodafone"* nonostante



L'accoglimento dell'eccezione preliminare, si ritiene che nelle rispettive memorie gli operatori abbiano puntualmente fornito ogni possibile informazione di sistema.

Pertanto quanto alla prima richiesta, si ritiene che l'istante possa ritenersi soddisfatto.

- quanto all'*indennizzo per ritardata portabilità*, occorre premettere che in materia di migrazione la delibera 274/07/CONS introduce una procedura bilaterale volta ad assicurare una concreta attuazione della facoltà riconosciuta all'utente di trasferire la propria utenza ad altro operatore, evitando incertezze sui tempi di attivazione del servizio e disservizi. In particolare, l'articolo 17 detta alcuni principi di carattere generale relativi alle procedure di migrazione/attivazione, stabilendo al comma 2 che in caso di trasferimento delle risorse di rete di accesso tra due operatori, i tempi di interruzione del servizio all'utente finale sono ridotti al minimo (anche tramite apposite procedure di sincronizzazione), con l'obiettivo di non recare disservizi al cliente finale. L'interruzione della linea telefonica quindi non è giustificabile in quanto viola l'obbligo di protezione del cliente il cui contenuto, con riferimento alle fattispecie di "Mobile Number Portability", si concretizza nelle disposizioni enunciate nella delibera 78/08/CIR dell'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni.

Nel caso di specie rileva, in particolare, quanto statuito dall'art. 5, comma 20 della citata delibera, secondo il quale *"Le modalità di trasmissione e di gestione amministrativa delle richieste, nonché le procedure concordate tra tutti gli operatori coinvolti nell'attivazione della prestazione, sono improntate alla massima efficienza e tali da minimizzare i tempi di interruzione del servizio al cliente finale"*.

Inoltre l'obbligo di protezione è ben specificato dall'art 10, comma 2 della delibera 78/08/CIR, laddove si stabilisce che *"In ogni caso l'operatore Donating garantisce al cliente la fruibilità del servizio fino alla data di cut-over, con la sola esclusione del caso in cui la richiesta di portabilità sia successiva alla richiesta di cessazione del servizio. In caso di mancata o ritardata attivazione della prestazione di MNP, il Donating garantisce al cliente, la prosecuzione del rapporto e del servizio nelle forme in essere al momento della mancata o ritardata attivazione della prestazione di MNP"*.

A quanto esposto si aggiunga che *"in tema di portabilità, l'articolo 80 del codice delle comunicazioni elettroniche (d.lgs. n. 259/2003) riconosce il diritto alla conservazione del proprio numero telefonico indipendentemente dall'impresa fornitrice del servizio e l'articolo 5 della delibera Agcom n. 78/08/CIR prevede che il periodo di realizzazione della prestazione di mobile number portability non deve superare i tre giorni lavorativi dall'invio della richiesta da parte dell'operatore recipient fino alla data di cut-over, indipendentemente all'eventuale termine di preavviso per il recesso dal contratto.*

Qualora l'esecuzione della procedura di portabilità richieda tempi maggiori, in mancanza di specifiche prove offerte dall'operatore per dimostrare il proprio corretto adempimento, sorge in capo all'utente il diritto ad un indennizzo".

(Corecom Umbria Delibera n. 4/11).

È pacifico che l'istante abbia richiesto la migrazione delle sim a settembre 2015 e che, alla data dell'UG, lamentava la mancata migrazione di 8 sim.

Dalle produzioni, convergenti, dei gestori emerge che di queste 8, una non appartenerebbe all'istante mentre due risulterebbero smarrite/rubate.

L'indennizzo, pertanto, verrà calcolato su 5 sim e posto a carico di Vodafone in quanto gestore ritenuto responsabile del lamentato ritardo e che aveva, comunque, un obbligo, inadempito, di informare l'utente delle difficoltà tecniche riscontrate nella procedura di migrazione.

Delle 5 sim, poi, una risulta migrata in data 28/4/2016 e le rimanenti in data 6.5.2016.

Dies a quo per la data di decorrenza dell'indennizzo può essere individuata in quella di migrazione delle prime 7 sim regolarmente migrate in data 6.10.2015 e per le quali l'utente non ha lamentato ritardo.

Spetta, pertanto, all'utente il riconoscimento dell'indennizzo di cui all'art. 3, comma 3, e 12, comma 2, del Regolamento di cui all'Allegato "A" della Deliberazione 73/11/CONS nella misura di € 3171,00, oltre interessi dalla domanda al soddisfo e da porre a carico di Vodafone Italia spa.

- Quanto alla ulteriore richiesta di applicazione della tariffa concordata non può trovare accoglimento in quanto l'istante non fornisce prova delle condizioni economiche difformi rispetto a quelle pattuite dando un'insufficiente e confusa esposizione dei fatti rispetto a quanto richiesto.

Per tutto quanto sopra esposto,

IL CORECOM LAZIO

vista la relazione del Responsabile del procedimento;

DELIBERA

1. L'accoglimento parziale della domanda formulata dall'istante nei soli confronti del gestore Vodafone Italia spa che sarà tenuto a corrispondere, per le motivazioni di cui in narrativa, la complessiva somma di € 3171,00 oltre interessi dalla domanda al soddisfo

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, 10/06/2022



AUTORITÀ PER LE
GARANZIE NELLE
COMUNICAZIONI

Il Dirigente

Dott. Roberto Rizzi

F.TO

Il Presidente

Avv. Maria Cristina Cafini