

**DELIBERA DL/033/2020/CRL/UD del 10/12/2020**  
**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA**  
**AGRICOLA IMM. LE QUERCE XXX / WELCOM ITALIA XXX**  
**(LAZIO/D/574/2016)**

**IL CORECOM DELLA REGIONE LAZIO**

NELLA riunione del 10/12/2020;

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”;

VISTA l’istanza della Agricola Immobiliare Le Querce XXX presentata in data 22.07.2016;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

**1. La posizione dell’istante**

L’istante, in relazione all’utenza fissa XXXXXX4550, ha lamentato - nei confronti di Welcom Italia XXX, di seguito per brevità “Welcom”, il ritardo nell’attivazione della linea, avvenuta solo in data 10.10.2015 e per la quale aveva sottoscritto con l’operatore un contratto il 6.7.2015, chiedendo altresì la portabilità del numero.

Nell’istanza di definizione, l’utente precisava di aver ricevuto per servizi mai forniti nel mese di settembre 2015 la fattura n. 75194 del 30.9.2015 di € 187,89, contenente i costi per l’attivazione della linea e il canone mensile.

Asserisce altresì che per tali inadempienze, venivano effettuati numerosi reclami, tutti rimasti privi di riscontro e lo stesso operatore, con comunicazione del 6.6.2016, ammetteva le proprie responsabilità per i fatti contestati, evidenziando infatti che aveva effettuato la number portability solo in data 9.10.2015.

In base a tali premesse, l'utente ha richiesto al gestore:

- € 1.800,00 a titolo un indennizzo ex Delibera n.73/11/CONS per 60 giorni di ritardo nell'attivazione dei servizi;
- indennizzi per mancata risposta ai reclami pari ad € 1,00 per ogni giorno di mancata risposta (60gg);
- storno fattura n.75194 del 30.9.2015.

## **2. La posizione dell'operatore Welcom**

Welcom, nel rispetto dei termini procedurali, ha prodotto una memoria difensiva, con documentazione allegata, nella quale, in via preliminare, ha precisato che la mancata partecipazione all'udienza di conciliazione del 6.6.2016 non era dipesa da una mancata disponibilità dell'operatore, che, al contrario, aveva provveduto a proporre comunque un accordo bonario al cliente, ma dalla circostanza che nel giorno fissato per l'udienza non era stato contattato dal Corecom Lazio, nonostante la richiesta di partecipazione in modalità audio conferenza inviata il 31.5.2016.

Nel merito deduceva quanto segue:

- il 6.7.2015 riceveva la documentazione contrattuale sottoscritta dal cliente, che prevedeva, come previsto dalla Carta dei servizi e dalle Condizioni generali di fornitura, l'attivazione dei servizi entro 60 giorni dal suo ricevimento;
- i servizi sono stati attivati il 25.9.2015, mentre la number portability del numero XXXXXX4550 è stata perfezionata il 9.10.2015;
- dalle comunicazioni del CRM di TI risulta che lo stesso operatore il 3.8.2015 comunicava una prima sospensione dell'attivazione per "cliente irreperibile", nonché una successiva sospensione del 5.8.2015, con causale "appuntamento presso il cliente" che tuttavia risultava chiuso per ferie. Pertanto l'intervento tecnico veniva effettuato solo il 27.9.2015, attesa la precedente indisponibilità del cliente;
- la richiesta di attivazione veniva scartata il 15.9.2015 da TI poiché l'indirizzo indicato dal cliente sul contratto risultava incompleto, avendo semplicemente indicato la via e non il numero civico, quest'ultimo comunicato a Welcom solo all'esito negativo dello scarto;
- quanto alla fattura contestata, risulta essere stato correttamente fatturato il canone anticipato del mese di ottobre e il rateo del canone del periodo 25 settembre al 30 settembre;
- quanto all'indennizzo richiesto per mancata risposta ai reclami, non aveva ricevuto alcuna segnalazione da parte dell'utente e, dunque, non era tenuto a fornire alcun riscontro.

Concludeva nel precisare che aveva formalizzato all'utente una proposta per un importo pari alla fattura contestata (€ 187,89), nonostante fossero dovuti tutti importi ivi indicati, oltre al riconoscimento di un importo di € 109,08, pari ad un canone mensile, per una somma

complessiva di € 297,69, il cui ammontare rappresentava l'indennizzo previsto dalla delibera in materia per 20 giorni di ritardo di attivazione.

### **3. Motivazione della decisione**

L'istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall'art. 14 del Regolamento ed è pertanto proponibile.

#### **3.1 Sul ritardo della portabilità della numerazione**

L'utente lamenta il ritardo nell'attivazione della linea fissa, per cui lo stesso ha dedotto e provato di avere sottoscritto un contratto il 6.7.2015, che prevedeva altresì la portabilità della numerazione XXXXXX4550.

La domanda può essere accolta.

Ai fini di una migliore comprensione delle fattispecie oggetto di contestazione sembra utile premettere alla valutazione di merito della condotta tenuta da Telecom una sintetica descrizione del quadro normativo e regolamentare in materia di migrazione della telefonia fissa, evidenziando gli aspetti di maggior rilievo in un'ottica di tutela del consumatore.

La Legge 2 aprile 2007, n. 40, recante "Conversione in legge, con modificazioni, del decreto-legge 31 gennaio 2007, n. 7, recante misure urgenti per la tutela dei consumatori, la promozione della concorrenza, lo sviluppo di attività economiche e la nascita di nuove imprese", ha riconosciuto all'utente finale la facoltà di trasferire il contratto di fornitura del servizio in capo ad un altro operatore, vietando vincoli temporali o ritardi, e senza spese non giustificate da costi dell'operatore. In particolare, assume rilevanza al riguardo il disposto dell'articolo 1, comma 3, della predetta legge, secondo cui "[i] contratti per adesione stipulati con operatori di telefonia e di reti televisive e di comunicazione elettronica, indipendentemente dalla tecnologia utilizzata, devono prevedere la facoltà del contraente di recedere dal contratto o di trasferire le utenze presso altro operatore senza vincoli temporali o ritardi non giustificati e senza spese non giustificate da costi dell'operatore e non possono imporre un obbligo di preavviso superiore a trenta giorni".

A seguito di tale normativa, si è sviluppata un'ampia attività regolamentare da parte dell'AGCOM, avviata con la Delibera n.274/07/CONS del 6 giugno 2007, recante "Modifiche ed integrazioni alla Delibera n.4/06/CONS: modalità di attivazione, migrazione e cessazione nei servizi di accesso", che prevede misure "a tutela dei consumatori, in quanto garantiscono la migrazione degli utenti con minimo disservizio e la libertà di scelta degli stessi nel cambiare fornitore di servizi di accesso, in coerenza con quanto previsto all'articolo 1, comma 3 della Legge 2 aprile 2007 n. 40".

Specificamente, la Delibera n.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 si prevede altresì, al comma 12 che le causali di rigetto e di rimodulazione della data di consegna sono limitate a quelle contenute nell'elenco esaustivo concordato con gli altri operatori e che non sono ammesse causali generiche che non individuino l'effettivo problema riscontrato.

Tale disposizione ribadisce principi già sanciti da alcune previsioni del Decreto Legislativo 1° agosto 2003, n. 259, recante il “Codice delle comunicazioni elettroniche”, secondo cui i tempi di attivazione, e correlativamente di disattivazione, del servizio, costituiscono elementi che devono necessariamente far parte del contenuto minimo del contratto sottoscritto fra utente e operatore (cfr. articolo 70, comma 1, lettera b).

A tal fine, le modalità di gestione dei servizi di accesso prevedono procedure di consegna del servizio a data certa, indicata dal recipient (c.d. D.A.C. data di attesa consegna) in fase di invio dell'ordine sulla base delle indicazioni del cliente.

Va tuttavia sottolineato che il ruolo assegnato all'utente all'interno di tale procedura si esaurisce nella fase di avvio della stessa, di talché il buon esito di quest'ultima dipende in misura pressoché esclusiva dai suddetti operatori recipient e donating, cui sono rimesse tutte le verifiche e gli adempimenti tecnici necessari.

L'art. 18 della delibera conferisce infatti un ruolo fondamentale agli operatori donating e recipient, dal cui comportamento diligente dipende, in concreto, l'effetto utile del diritto previsto dall'articolo 1, comma 3, della Legge n.40/07.

Ne consegue che, com'è possibile evincere dal quadro normativo e regolamentare in precedenza richiamato, in assenza di un comportamento pienamente diligente e collaborativo da parte di tali soggetti, il compimento della procedura di migrazione secondo la volontà dell'utente può risultare compromesso e il relativo diritto vanificato.

Sinteticamente, la procedura di migrazione si articola in tre fasi: Fase 1: Richiesta del cliente; Fase 2: Comunicazione preventiva; Fase 3: Provisioning tecnico. Nella Fase 1 il cliente aderisce all'offerta commerciale del Recipient e gli comunica il proprio codice di migrazione. Il Recipient verifica che non ci siano errori di trascrizione e/o lettura del codice. Nella Fase 2 il Recipient trasmette la richiesta di passaggio al Donating e quest'ultimo procede alle verifiche, fornendo l'esito delle stesse entro 5 giorni lavorativi, trascorsi i quali si applica il silenzio assenso. Il Donating effettua verifiche formali e gestionali, tra cui la verifica del codice segreto del cliente trasmesso dal Recipient. Nei casi specificati dalla Normativa può inviare, entro i 5 giorni, un KO. Tali Causali di scarto sono definite nell'allegato 5 all'Accordo Quadro. Nella Fase 3, ricevuto un riscontro positivo o in applicazione del silenzio assenso del Donating, il Recipient trasmette la richiesta di migrazione alla divisione rete di Telecom Italia comunicando la DAC concordata con il cliente. Telecom Italia Wholesale effettua il provisioning del servizio intermedio alla DAC. Nei casi specificati dalla normativa può inviare un KO.

Gli operatori, in questo caso il Recipient, hanno inoltre l'onere di informare l'utente circa i tempi di realizzazione dell'intervento e, qualora sorgano delle problematiche nella fase di migrazione, sono tenuti ad informarlo altresì degli eventuali impedimenti tecnici o amministrativi, ostativi al passaggio.

Precisato il quadro normativo di riferimento, il gestore sulla portabilità della numerazione de quo ha fornito un'unica schermata che non ha alcun valore probatorio, non essendo infatti riconducibile ad alcun sistema certificato di dialogo tra gli operatori coinvolti nella migrazione, né comunque la stessa è esplicitiva di quanto accaduto nelle fasi della migrazione sopra descritte nel periodo intercorrente dalla data di sottoscrizione del contratto (6.7.2015) fino alla data di completamento del processo di trasferimento (il 9.10.2015).

Quanto poi alla circostanza della mancata indicazione del numero civico della sede da rilegare nella p.d.a. sottoscritta dal cliente - peraltro asseritamente rilevata da Telecom il 15.9.2015, ovvero ben oltre il termine di 30 giorni previsto dalla Legge n.40/2007 (conversione Decreto

Bersani) per la migrazione - essa non esonera comunque il gestore dalla responsabilità del ritardo della portabilità in questione. Era onere del gestore stesso controllare la completezza dei dati indicati nella documentazione contrattuale già in fase di sottoscrizione e, comunque, prima dell'invio dell'OL di attivazione al Donating (Telecom).

Stante quanto sopra Welcom è responsabile della ritardata portabilità dell'utenza dal 5.8.2015, ultima data utile per il perfezionamento della procedura fino al 9.10.2015, con conseguente diritto dell'utente, ai sensi degli artt. 6.1 e 12.2 dell'Allegato A alla Delibera n.73/11/CONS, alla liquidazione di una somma pari a € 650,00.

Non può essere invece accolta la richiesta di storno della fattura n.75194, i cui importi addebitati per canoni e traffico riguardano un periodo di fatturazione successivo alla data di attivazione del servizio (il 25.9.2015), se pur incompleto della portabilità della linea da trasferire.

### **3.2 Sul ritardo dell'attivazione del servizio dati**

Per quanto attiene la richiesta di indennizzo per ritardo nell'attivazione del servizio dati, Welcom sul punto non ha fornito alcuna prova esimente della propria responsabilità per non aver rispettato il termine massimo di 60 giorni previsto dalla propria carta dei servizi per l'attivazione.

Spetta pertanto all'istante un indennizzo per il periodo dal 4.9.2015 (tempo massimo contrattualmente previsto) al 25.9.2015 (data di attivazione), con conseguente diritto dell'utente, ai sensi degli artt. 3.1 e 12.2 dell'Allegato A alla Delibera n.73/11/CONS, alla liquidazione di una somma pari a € 315,00.

### **3.3 Sulla mancata risposta ai reclami**

La domanda di indennizzo per mancata risposta ai reclami non può essere accolta.

Risulta agli atti una mail del 9.9.2015 di sollecito alla attivazione dei servizi in questione, che è stata riscontrata per fatti concludenti con il completamento della portabilità in data 9.10.2015 e, dunque, entro la tempistica massima prevista dalla carta dei servizi di Welcom (30 giorni dalla data della segnalazione).

### **4. Sulle spese di procedura**

Infine, per quanto concerne le spese di procedura, appare equo liquidare in favore della parte istante, ai sensi dell'articolo 19, comma 6, del Regolamento adottato con Delibera n.173/07/CONS, del 19 aprile 2007, l'importo di € 100,00 (cento/00), tenuto conto del comportamento complessivamente tenuto dalle parti e delle difese svolte.

Per tutto quanto sopra esposto,

## **IL CORECOM LAZIO**

Vista la relazione del responsabile del procedimento;

### **DELIBERA**

1. Accoglie parzialmente l'istanza proposta dalla Agricola Immobiliare Le Querce XXX nei confronti della Welcom Italia XXX.
2. La Welcom Italia XXX è tenuta a pagare in favore dell'istante, oltre alla somma di € 100,00 (cento/00) per le spese di procedura, i seguenti importi, maggiorati degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza:

- € 650,00 (seicentocinquanta/00) a titolo di indennizzo ex artt. 6.1 e 12.2 Allegato A alla Delibera n.73/11/CONS:

- € 315,00 (trecentoquindici/00) a titolo di indennizzo ex artt. 3.1 e 12.2 Allegato A alla Delibera n.73/11/CONS.

3. 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.

4. È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito.

5. 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](http://www.agcom.it)).

Roma, 10/12/2020

Il Presidente

Avv. Maria Cristina Cafini

Il Dirigente

Dott. Roberto Rizzi

F.TO