

DELIBERA N. 376/2022/CRL/UD del 11/11/2022
AXXX SXXX SAS / VODAFONE / TELECOM
(LAZIO/D/634/2017)

IL CORECOM DELLA REGIONE LAZIO

Nella riunione del 11/11/2022;

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 Axxx Sxxx S.a.S. di cui al prot. D4260 del 26/06/2017;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. Posizione dell’utente:

A mezzo formulario GU14 trasmesso allo scrivente Organo in data 26.06.2017, per mezzo del patrocinio dell’associazione AECI Lazio, l’utente presentava istanza per la

definizione della controversia avverso i gestori TIM e VODAFONE lamentando la mancata migrazione in rientro verso TIM delle linee business 06.798xxx e 06.7986xxx, l'omesso trasloco delle medesime utenze richiesto in data 2.04.2016 per cambio sede societaria e realizzatosi solo nel mese di agosto 2016 ed il malfunzionamento del servizio dati.

Premesso quanto sopra richiedeva:

- i. indennizzo per omesso trasloco della linea voce e dati per € 4.065,00;
- ii. indennizzo per omessa migrazione con rientro in TIM per € 1.090,00;
- iii. indennizzo per malfunzionamento del servizio dati per € 1.500,00;
- iv. rimborso delle fatture Vodafone relative agli anni 2015 e 2016 per € 1.042,50, oltre allo storno dell'insoluto;
- v. indennizzo per omessa risposta ai reclami per € 300,00; vi. spese di procedura per € 150,00.

2. Posizione dell'Operatore Vodafone:

Si costituiva con memoria difensiva di parte l'Operatore Vodafone il quale, nel merito e con riferimento alla mancata migrazione delle due linee in parola, eccepiva di non aver alcuna responsabilità in quanto le richieste di rientro in TIM venivano da quest'ultima scartate in diverse occasioni. In particolare, la prima DAC (data di attesa consegna) del 9.01.2015 non si perfezionava in quanto: *"il Gestore recipeint non ha inviato la notifica 12 di espletamento, mentre risultano presenti notifiche 10 e 13 a dimostrazione della correttezza dell'operato di Vodafone"*. Sul punto, il Gestore convenuto precisava come anche le successive richieste di migrazione venissero scartate per cause non imputabili all'Operatore donating.

Per quanto riguarda la richiesta di trasloco, di converso, Vodafone eccepiva che la prima richiesta veniva scartata in quanto l'indirizzo della nuova sede veniva indicato dall'utente in modo errato ma che successivamente a seguito della correzione dell'indirizzo la stessa si perfezionava in data 14.08.2016.

Relativamente alle doglianze afferenti il disservizio di malfunzionamento della linea dati, la società convenuta rilevava l'omessa contestazione del disservizio in parola da parte dell'utente, chiedendo il rigetto della relativa domanda di indennizzo.

In ultimo, sotto il profilo contabile, precisava come l'utente risultasse ancora attivo e come non fossero presenti insoluti a carico dell'utenza.

3. Posizione dell'Operatore TIM:

L'Operatore TIM si costituiva con memoria del 4.09.2017 eccependo, in via preliminare, come le richieste di indennizzo fossero in realtà tutte rivolte al Gestore VODAFONE, essendo di fatto TIM completamente estranea ai fatti oggetto di contestazione per cui è causa. Nel merito dell'omessa migrazione, il Gestore convenuto rilevava che il processo di migrazione veniva bloccato a seguito di comunicazione di rinuncia alla portabilità espressa direttamente dall'utente; premesso quanto sopra,

pertanto, precisava che: *“(...) è indubbio che gli ordini inseriti a sistema sono stati annullati per esplicita richiesta dell’istante e che per tale ragione TIM non ha potuto procedere all’attivazione delle utenze interessate sulla propria linea”*.

Premesso quanto sopra e ribadita la propria estraneità ai fatti contestati dalla società istante, richiedeva il rigetto delle domande avversarie in quanto infondate in fatto ed in diritto.

In sede di repliche: con note di parte rimesse via PEC in data 14.09.2017, l’utente contestava le avverse deduzioni dei Gestori in quanto infondate in fatto ed in diritto ed insisteva per le richieste di rimborso ed indennizzo, così come formulate in sede di GU14.

Esiti dell’udienza di discussione:

Alla successiva udienza di discussione del 20.11.2017 la AUTOMATIC SERVICE S.a.s. e la TIM S.p.A. (già TELECOM S.p.A.) in persona dei rispettivi legali rappresentati p.t., pervenivano ad un accordo conciliativo a mezzo del quale si concordava il pagamento in favore dell’utente di una somma omnicomprensiva di € 1.000,00. Il procedimento, pertanto, proseguiva nei soli confronti di VODAFONE S.p.A.

4. Motivazione della decisione:

Alla luce di quanto è emerso nel corso dell’istruttoria, le richieste formulate dall’istante possono trovare parziale accoglimento nei limiti di seguito specificati.

i. La domanda di indennizzo per ritardato trasloco è accoglibile, nella misura in cui il Gestore in merito alla contestazione di controparte si è difeso limitandosi ad affermare che il ritardo fosse dovuto a fatto e colpa dell’utente il quale avrebbe indicato l’indirizzo della nuova sede in modo errato. Tuttavia, affermando ciò nulla prova in tal senso, omettendo di fornire l’evidenza probatoria a giustificazione del ritardo nel trasloco, protrattosi oltre il termine minimo di trenta giorni previsto dalle CGC e dalla Carta dei Servizi.

Orbene accertata la responsabilità del Gestore in merito al ritardato trasloco delle due linee business e del servizio dati ADSL, soccorrono per la fattispecie in esame le norme di cui al combinato disposto degli artt. 3 comma 1 e 12, commi 1 e 2, in forza dei quali: *“Nel caso (...) 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”* nonché: *“Nel caso di titolarità di più utenze, salvo quanto stabilito all’articolo 11, comma 2, l’indennizzo è applicato in misura unitaria se, per la natura del disservizio subito, l’applicazione in misura proporzionale al numero di utenze risulta contraria al principio di equità”* e: *“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”*.

Premessa l’applicazione normativa sopra esposta, tuttavia, è necessario inquadrare l’esatto intervallo temporale per il quale sarà possibile computare l’indennizzo dovuto.

Ed invero, mentre per il *dies ad quem* la ricostruzione dei fatti prospettata dalle parti (come confermata dalla produzione documentale del Gestore) converge per entrambe sul mese di agosto 2016 (e più precisamente al 14.08.2016), più difficoltosa appare l'individuazione del *dies a quo*, non avendo l'utente prodotto alcuna prova che la richiesta di trasloco fosse effettivamente risalente alla dedotta data del 2.04.2016. In assenza di prove in tal senso, si dovrà fare riferimento alle schermate di sistema prodotte dal Gestore Vodafone, laddove si evince l'inserimento della richiesta di trasloco del 19.06.2016; la circostanza sarebbe *lato sensu* confermata anche dal reclamo rimesso al Gestore il 4.11.2016 nella parte in cui l'utente fa riferimento ad una richiesta di trasloco risalente a "*più di tre mesi prima*" (e cronologicamente incompatibile, quindi, con il mese di aprile 2016). Premesso quanto sopra e accertata la responsabilità del Gestore VODAFONE, l'indennizzo dovuto per il ritardo nel trasloco di 26 giorni (ovvero 56 giorni detratto il termine minimo di 30 giorni) sarà di complessivi €195,00 sulla linea voce ed altrettanti per il servizio dati, i quali moltiplicati nella misura del doppio stante l'utenza di tipo business, determinano un totale complessivo dovuto di € 780,00.

ii. Viceversa la domanda di indennizzo per l'omessa migrazione in rientro in TIM, già Telecom Italia S.p.A. è inammissibile per i motivi di seguito precisati.

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).

In merito al contestato ritardo, dunque, si osserva come nel caso di specie la VODAFONE – nella sua qualità di Operatore Donating – abbia dimostrato che per quanto attiene le numerazioni 06.798xxx e 06.7986xx la procedura non si fosse perfezionata a causa delle ripetute bocciature provenienti del recipient TIM in fase di DAC. Dal canto suo la TIM confermava che il blocco della migrazione dei numeri *de quibus* avveniva per la sua fase di competenza a seguito di comunicazione di rinuncia

alla portabilità espressa direttamente dall'utente; proprio su questo punto il Recipient, precisava che: *"(...) è indubbio che gli ordini inseriti a sistema sono stati annullati per esplicita richiesta dell'istante e che per tale ragione TIM non ha potuto procedere all'attivazione delle utenze interessate sulla propria linea"*. Pertanto è altrettanto indubbio che il Donating VODAFONE fosse esente da responsabilità, non potendo completare il processo di migrazione a fronte delle "confessate" bocciature tecniche di TIM (e ancorché asseritamente imputabili ad una indimostrata rinuncia al rientro dell'utente).

Tuttavia, poiché l'istante ha già conciliato la sua posizione con l'Operatore responsabile dell'omessa migrazione, ne deriva che la relativa domanda di indennizzo dovrà essere dichiarata inammissibile attesa l'intervenuta cessazione della materia del contendere.

iii. La domanda di indennizzo per il malfunzionamento della linea dati non è fondata e non può essere accolta. Ed infatti, come peraltro confermato nel reclamo inviato a VODAFONE in data 4.11.2016, l'utente lamentava un'eccessiva lentezza del servizio dati che non permetteva alla società una corretta navigazione ed utilizzo di internet per lo svolgimento del proprio lavoro. Tuttavia, come ormai consolidato dalle molteplici pronunce in materia, l'ipotesi di mancanza di qualità nella navigazione ADSL non può essere ricondotta tout court nell'alveo della fattispecie di malfunzionamento di cui all'indennizzo, ex art. 5 comma 1 ex All. A Del 73/10/Cons. Difatti, l'articolo 8, comma 6, della delibera Agcom n. 244/08/CONS prevede espressamente che *"qualora il cliente riscontri valori misurati degli indicatori peggiorativi rispetto a quelli di cui sopra può presentare, entro 30 giorni dalla ricezione del risultato della misura, un reclamo circostanziato all'operatore e ove non riscontri il ripristino dei livelli di qualità del servizio entro 30 giorni dalla presentazione del predetto reclamo, egli ha facoltà di recedere senza penali dal contratto per la parte relativa al servizio di accesso a internet da postazione fissa, con un preavviso di un mese, mediante comunicazione inviata all'operatore con lettera raccomandata"*. Pertanto, anche a fronte dell'effettiva sussistenza di siffatto disservizio, non è prevista la possibilità di indennizzo incluso nella succitata normativa. Per tali motivi, anche in presenza del disservizio in parola, l'utente avrebbe solo la facoltà di cambiare operatore senza costi di cessazione, ma non anche il diritto di richiedere l'indennizzo previsto dalla norma o il rimborso dei canoni corrisposti, essendo comunque tenuto alla corresponsione del corrispettivo a fronte dell'utilizzo del servizio adsl, sia pure esso risulti non rispondente agli standards di qualità convenuti contrattualmente.

Ma non solo. Nel caso di eccessiva lentezza del servizio internet, in capo all'Utente incombe un preciso onere probatorio, quale la produzione di circostanziate prove oggettive idonee a comprovare la qualità della navigazione, come il sopra richiamato "Test Ne.Me.Sys", che non risulta prodotto in atti. Stante le riportate motivazioni, la domanda di indennizzo per malfunzionamento dovrà essere rigettata.

iv. La domanda di storno dell'insoluto e rimborso delle fatture non può essere accolta attesa l'estrema genericità della stessa. L'utente, difatti, si limita a richiedere il rimborso delle fatture Vodafone relative agli anni 2015 e 2016 in quanto in quel periodo l'utente

aveva già formalizzato la richiesta di rientro. La doglianza, sul punto, è completamente inconferente e non dà luogo ad alcuna forma di rimborso a fronte di un servizio che comunque, nelle more della richiesta di migrazione, veniva erogato dal Gestore e fruito dall'utente. Ad ogni buon conto, per ottenere lo storno richiesto, l'istante avrebbe dovuto versare in atti, quantomeno, copia delle fatture contestate, mentre, per ottenere il rimborso, oltre la predetta documentazione, anche copia delle ricevute dei pagamenti asseritamente effettuati; tutte prove che, invece, non risultano essere state allegate. La stessa domanda di storno integrale dell'insoluto è così generica al punto che l'utente la formula in modo astratto, atteso che il Gestore stesso confermerà non sussistere alcuna insolvenza al momento della proposizione dell'istanza. Pertanto, per le argomentazioni sopra riportate, nel merito, si osserva che la richiesta di parte istante di cui al punto iv. inerente la richiesta di rimborso e storno dell'insoluto non merita accoglimento, stante l'impossibilità di provare la presenza di addebiti ingiustificati e non dovuti, considerata l'estrema e persistente genericità della contestazione mossa non supportata da alcuna documentazione probante e non avendo l'istante specificati gli addebiti non dovuti.

v. Sulla mancata risposta al reclamo è necessario premettere che l'unica prova di effettivo inoltro all'Operatore Vodafone è rinvenibile nel fax del 4.11.2016. Gli altri reclami, ancorchè intestati ad entrambi i gestori, recano le sole ricevute PEC di inoltro alla TIM, mentre le altre sono produzioni di e-mail non pertinenti in quanto inviate a soggetti terzi (quali l'azienda "Corseria" o il consulente legale di parte "Avv. Marrocco"). Pertanto, considerando la data del 4.11.2016 la domanda risulta ammissibile nella misura in cui l'udienza di conciliazione, da intendersi quale *dies ad quem* per il computo del disservizio, si è tenuta il successivo 19.04.2017, a distanza di 165 giorni dal reclamo allegato. Poichè gli Operatori Telefonici dispongono di un termine di 45 giorni prima di poter tempestivamente rispondere alle doglianze dell'utente, nel caso di specie l'intervallo utile ai fini del calcolo dell'indennizzo sarà per 120 giorni di ritardo. In forza dell'art. 11 All. A Delibera indennizzi citata, la quale dispone che: "*Se l'operatore non fornisce risposta al reclamo entro i termini stabiliti dalla carta dei servizi o dalle delibere dell'Autorità, è tenuto a corrispondere al cliente un indennizzo pari ad euro 1,00 per ogni giorno di ritardo, fino ad un massimo di euro 300,00*", sarà possibile liquidare alla parte istante un indennizzo complessivo pari ad € 120,00.

vi. La richiesta di rimborso delle spese di procedura non può essere accolta; ed invero a mente dell'art. 19 ex Delibera 173/07/Cons, comma 5 l'Autorità ha facoltà di "*riconoscere altresì il rimborso delle spese*", in favore dell'istante, solo qualora le stesse risultino "*necessarie e giustificate per l'espletamento della procedura*". Tuttavia, nel caso di specie non risulta provato che l'istante abbia sostenuto spese necessarie, né giustificate, per lo svolgimento della procedura. Per tali motivi non si ritiene possibile riconoscere il rimborso delle spese richieste, che vengono pertanto compensate.

Per tutto quanto sopra esposto,

IL CORECOM LAZIO

vista la relazione del Responsabile del procedimento;

DELIBERA

Articolo 1

1. Il parziale accoglimento della domanda della Axxx Sxxx S.a.S., pertanto la società VODAFONE S.p.A. sarà tenuta al pagamento di indennizzo:

- a) ex art. 3, comma 1 e 12 comma 2, All. A Del. 73/11/Cons per il ritardo del trasloco delle linee business e dati per un totale di € 780,00 (settecentootanta/00);
- b) indennizzo ex art. 11 Del. 73/11/CONS per ritardata risposta al reclamo per € 120,00 (centoventi/00).

2. La società resistente è tenuta, altresì, a comunicare a questo Corecom l'avvenuto adempimento alla presente determina entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima. Il presente

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, 11/11/2022

Il Dirigente

Dott. Roberto Rizzi

Il Presidente

f.to

Avv. Maria Cristina Cafini