

DELIBERA N. 377/2022/CRL/UD del 11/11/2022

L. SXXX / TISCALI / VODAFONE

(LAZIO/D/670/2017)

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 del Sig. L. Sxxx di cui al prot. D4102 del 19/06/2017;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. Posizione dell'utente:

A mezzo formulario GU14 trasmesso allo scrivente Organo in data 19.06.2017 (prot. LAZIO/D/610/2017), per mezzo del patrocinio dell'Avv. Francesco Fabbricatore, l'utente presentava istanza per la definizione della controversia avverso i gestori TISCALI e VODAFONE lamentando la ritardata migrazione della linea 06.4xxx – nello scenario Tiscali Donating e Vodafone Recipient – richiesta in data 27.05.2014 e completata solo il 17.04.2015, nonché l'assenza/malfunzionamento del servizio voce e ADSL nel medesimo periodo. Premesso quanto sopra l'utente richiedeva:

- i. indennizzo per la ritardata attivazione del servizio voce e adsl dal 27.05.2014 al 17.04.2015;
- ii. indennizzo per disservizio di malfunzionamento subito nel periodo oggetto del ritardo nella migrazione;
- iii. indennizzo per omessa risposta al reclamo Vodafone del 25.08.2014.

2. Posizione dell'Operatore VODAFONE:

Con memoria difensiva di parte del 14.07.2017, si costituiva l'Operatore VODAFONE il quale nel merito della ritardata migrazione del numero oggetto dell'istanza avversaria contestava come la Carta dei Servizi prevedesse un termine minimo per l'attivazione dei servizi di almeno 60 giorni.

Inoltre precisava che – dopo essersi attivata tempestivamente a richiedere la numerazione presso il Gestore Donating – riceveva ben otto annullamenti consecutivi; per tali motivi, la linea veniva attivata solo alla successiva data del 13.04.2015.

Relativamente al contestato malfunzionamento eccepiva come il disservizio non potesse essere imputato alla VODAFONE in quanto nel periodo in parola la linea era gestita esclusivamente dal Gestore Donating Tiscali. In ultimo, sotto il profilo amministrativo e contabile precisava come la linea fosse regolarmente ancora attiva e come non risultassero insoluti a carico dell'utenza.

3. Posizione dell'Operatore TISCALI:

Con memoria difensiva di parte del 19.07.2017, si costituiva l'Operatore TISCALI il quale nel merito della ritardata migrazione del numero oggetto dell'istanza avversaria precisava come fossero pervenute dal Gestore Recipient ben nove richieste di migrazione delle quali solo la prima – pervenuta in data 6.03.2014 – veniva scartata da Tiscali in fase 2 con la causale "*disservizio al cliente per incompletezza dei DN associati all'accesso da migrare*". Le successive richieste, pervenute nel formato corretto, invece superavano positivamente la fase 2, ma venivano scartate in fase 3 da VODAFONE, tranne l'ultima del 13.04.2015 la quale si completava definitivamente con il passaggio della numerazione ad OLO recipient.

In merito al contestato disservizio di malfunzionamento della linea, TISCALI eccepiva che nessuna contestazione o segnalazione di guasto fosse pervenuta al Gestore il quale – al contrario di quanto dedotto dall’utente – erogava regolarmente sia la linea voce che dati. A tal fine, depositava tabulati del traffico comprovanti la fornitura del servizio il quale, nel periodo de quo, veniva regolarmente fruito dall’utente.

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 29.07.2017, 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.

4. Motivazione della decisione

Sulla base di quanto emerso nel corso dell’istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante vanno in parte accolte per le seguenti motivazioni.

i. In particolare, la domanda di indennizzo per ritardata migrazione della linea domestica 06.43xxxx dal 27.05.2014 al 13.04.2015 è fondata e merita l’accoglimento.

In merito al contestato ritardo, si osserva come nel caso di specie, TISCALI nella sua qualità di Operatore Donating abbia specificato che per quanto attiene la procedura di migrazione della numerazione 06.43xxx lo scarto in fase 2 fosse ad essa imputabile solo relativamente alla prima richiesta del 6.03.2014, mentre per le restanti richieste la bocciatura tecnica avveniva in fase 3 di esclusiva competenza del Recipient. Di converso, si osserva come le motivazioni di VODAFONE s.p.a. non abbiano fornito alcuna prova liberatoria idonea circa il proprio esatto adempimento o circa la sussistenza di particolari difficoltà tecniche idonee a giustificare la ritardata migrazione della linea in parola, essendosi di fatto limitata a dedurre che dopo essersi attivata tempestivamente per richiedere la numerazione presso il Gestore Donating, riceveva ben otto annullamenti consecutivi.

Giova sul punto precisare, che 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).

Poste tali premesse, come correttamente rilevato dal Gestore TISCALI i successivi scarti in fase 3 – che di fatto hanno determinato il ritardo nel completamento della procedura di migrazione – sono da imputarsi alla esclusiva responsabilità del Gestore Recipient.

Nella procedura sopra riportata, tuttavia, debbono altresì essere contemplati i tempi tecnici minimi richiesti dal Gestore ed inseriti nella Carta dei Servizi per l'attivazione tempestiva dei servizi; in particolare, il Gestore VODAFONE stabilisce un termine fino a sessanta giorni dalla richiesta. Nel caso di specie, alla luce della documentazione disponibile, può affermarsi che, a fronte della richiesta di portabilità del 27.05.2014, la VODAFONE, quale operatore *recipient*, pur dichiarando di aver dato seguito alle richieste nei tempi e che ogni ritardo fosse imputabile all'esclusiva responsabilità del *donating*, ha inserito a sistema gli ordini di migrazione con evidente ritardo rispetto ai tempi regolamentari per la migrazione di utenze fisse così come definiti dalla delibera Agcom n. 147/11/CONS.

Orbene, una volta accertata la responsabilità del recipient, il periodo di disservizio di ritardata migrazione dovrà essere calcolato dal 27.05.2014 (data riportata nella scheda di PDA versata in atti) al 13.04.2015 (data di attivazione di entrambi i servizi voce e dati da parte dell'OLO Recipinet), detratti i sessanta giorni previsti dalla carta dei servizi, così per complessivi 261 giorni di ritardo. Circa la quantificazione dell'indennizzo, occorre poi determinare la misura giornaliera dello stesso, alla luce delle peculiari caratteristiche della vicenda in esame. Al riguardo, attesa la contemplata fattispecie di passaggio dell'utenza tra operatori si ritiene di dover primariamente fare applicazione dell'art. 3, commi 1 e 3, la dell'allegato A della delibera n. 73/11/CONS, vigente *ratione temporis*, che disciplinano il “*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*” e che: “*Se il ritardo riguarda procedure per il cambio di operatore gli importi di cui al comma 1 sono ridotti ad un quinto*”. Poste tali premesse, l'indennizzo previsto di € 1,50 dovrà essere, come visto, computato in pari misura anche per il servizio dati ADSL. Ne deriva un indennizzo dovuto a carico dell'Operatore VODAFONE per 265 giorni di ritardo nella migrazione delle numerazioni in parola complessivamente quantificato in € 795,00.

ii. La domanda di indennizzo per il malfunzionamento della linea voce e dati nel periodo di ritardo non può essere accolta in quanto infondata. Ed invero, pur ritenendo prevalente il principio secondo cui gli organismi di telecomunicazione sono tenuti ad attivare i servizi richiesti ed erogarli in modo regolare, continuo e senza interruzioni, nel

caso di specie si rileva l'insufficiente esposizione dei fatti oggetto del procedimento, con particolare riferimento alla durata dello stesso, rendono la domanda assolutamente generica. Sul punto, giova ricordare che è onere dell'utente specificare, in relazione a ciascun inadempimento dedotto l'arco temporale di interessamento, al fine di delimitare l'oggetto della richiesta; sul punto l'utente si è limitato genericamente a sovrapporre il periodo di disservizio con quello del ritardo nella migrazione. In particolare, quindi, l'utente avrebbe dovuto quantomeno provare a circoscrivere il periodo di disservizio, evidenziando i giorni di effettivo mancato corretto funzionamento della linea. Inoltre, l'assenza di contestazioni scritte nei confronti del Gestore TISCALI impedisce la ricostruzione fedele dei fatti e i giorni effettivi interessati dal disservizio. Ed infatti, ai fini della liquidazione dell'indennizzo per preteso di servizio l'istante deve provare di aver effettuato la relativa segnalazione all'operatore. Sul punto si è già pronunciato lo stesso Corecom Lazio rilevando che *"...la richiesta di indennizzo per il disservizio occorso non è fondata in quanto nessuna segnalazione di disservizio è mai pervenuta dall'utente...allo stato degli atti pertanto non è possibile accogliere la domanda di indennizzo per l'asserito disservizio a causa della mancata messa in mora dell'operatore ad intervenire sul guasto"* e ancora nella medesima pronuncia si legge *"Dalla lacunosa e scarna rappresentazione dei fatti di controversia da parte dell'utente non si evince alcun reclamo che potesse mettere l'operatore in condizione di risolvere la problematica o diversamente di comunicare l'eventuale impossibilità della prestazione; l'utente si limita ad accennare... di aver segnalato la cosa... senza depositare alcunché, ne ha circostanziato quanto dedotto, con data è contenuto del reclamo"* (DL/184/15/CRL). L'unico reclamo prodotto nel procedimento, infatti, è rivolto nei confronti del Gestore Vodafone laddove l'utente pone ad oggetto delle proprie doglianze – oltre al ritardo della migrazione della linea – non il malfunzionamento della linea in sé (la quale al tempo del reclamo era ancora in esercizio con TISCALI), quanto il mancato funzionamento della Vodafone Station (e ciò, proprio in quanto la migrazione verso l'Operatore Recipient non si era ancora perfezionata).

Dal canto suo, l'Operatore TISCALI ha fornito la prova liberatoria a mezzo deposito dei tabulati del traffico comprovanti la fornitura del servizio il quale, nel periodo oggetto di contestazione, veniva regolarmente erogato dal Gestore e fruito dall'utente.

iii. Dovrà, al contrario, essere riconosciuto un indennizzo per mancata risposta al reclamo presentato in data 25.08.2014 nei confronti dell'Operatore VODAFONE.

In tal senso, infatti, si ricorda che, per orientamento ormai consolidato, meritano accoglimento le istanze relative alla liquidazione dell'indennizzo da mancata risposta scritta al reclamo (laddove documentati). Infatti, come già più volte affermato dall'Autorità rileva, sul punto, il disposto dell'articolo 8, comma 4, della delibera Agcom n. 179/03/CSP (nonché del successivo articolo 11, comma 2, della medesima delibera), secondo cui, in caso di reclamo, il gestore deve fornire una risposta adeguatamente motivata entro il termine indicato nel contratto, e comunque non superiore a 45 giorni, utilizzando altresì la forma scritta anche qualora il reclamo sia rigettato. Ne deriva che ai sensi di quanto previsto ex art. 11, comma 1 a mente del quale: *"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” l’applicazione nella misura massima editale prevista di € 300,00.

Spese di procedura 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 del Sig. L. Sxxx, pertanto la società VODAFONE S.p.A. sarà tenuta al pagamento di indennizzo:

- a) ex art. 3, commi 1 e 3 All. A Del. 73/11/Cons per il ritardo della migrazione della linea voce e dati per un totale di € 795,00 (settecentonovantacinque/00);
- b) indennizzo ex art. 11 Del. 73/11/CONS par omessa risposta al reclamo per € 300,00 (trecento/00). Spese di procedura compensate.

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 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

f.to

Il Presidente

Avv. Maria Cristina Cafini