

**DELIBERA 388/2022/CRL/UD del 11/11/2022**  
**L. Dxxx Bxxx / VODAFONE ITALIA / FASTWEB / TELECOM**  
**(ISTANZA LAZIO/D/682/2018)**

**Il Corecom 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 della Sig.ra L. Dxxx Bxxx di cui al prot. D3021 del 04/06/2018;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

**1. Posizione dell’istante**

L'istante lamenta la pretesa mancata migrazione dell'utenza n. 06.85xxx, a sé intestata, prima da Vodafone Italia S.p.a. (nel prosieguo, Vodafone) a Telecom (ora e, nel prosieguo, per brevità, TIM) S.p.a. e, successivamente, da Vodafone a Fastweb S.p.a. (nel prosieguo, Fastweb), come da richiesta effettuata successivamente alla vendita dell'immobile, adibito a studio professionale, presso cui la linea era ubicata. Lamenta, altresì, l'illegittima prosecuzione del ciclo di fatturazione da parte di Vodafone, che persisteva nella fornitura del servizio di telefonia nonostante il diverso intento dall'istante.

Successivamente all'esperimento del tentativo obbligatorio di conciliazione, avvenuto in data 27.02.2019, questo ufficio, preso atto della richiesta del rappresentante dell'istante di cui alla PEC ricevuta il 4.09.2018, reiterata in sede d'udienza, disponeva l'avvio di un nuovo procedimento per la definizione della controversia anche nei confronti degli operatori Fastweb e TIM, successivamente riunito a quello già pendente.

Parte istante, ha proposto quindi la presente istanza di definizione nei confronti di tutti gli operatori sopra citati al fine di ottenere l'accoglimento delle seguenti richieste: "...che la Vodafone le rimborsi tutte le fatture emesse e pagate relativamente ai periodi successivi al 7 aprile 2016, essendo manifesto che i servizi non fossero utilizzati ed avendo rifiutato di modificare il contratto. (...) che la Vodafone storni tutte le fatture emesse e non pagate successivamente a detta data. Chiede di essere indennizzata per il lungo periodo di tempo (quasi due anni) nel quale non ha potuto utilizzare le proprie numerazioni fisse né l'ADSL. Chiede altresì di essere indennizzata la definitiva perdita delle numerazioni, a seguito del rifiuto immotivato e pervicace di Vodafone di consentire il subentro dei gestori TIM e Fastweb".

Ha depositato, a supporto delle proprie argomentazioni, oltre ai prescritti documenti, copia dell'atto di vendita dell'immobile adibito a studio professionale del 7.04.2016, PEC del 14.09.2016 indirizzata a Vodafone, PEC del 23.11.2016 indirizzata a Vodafone e AGCOM e PEC del 19.12.2016 indirizzata a Vodafone.

## **2. Posizione dell'operatore TIM**

L'operatore ha impugnato e contestato quanto rappresentato dall'istante, asserendo la propria correttezza gestionale e precisando come "rispetto alla pretesa richiesta di migrazione (...) non circostanziata in termini di luogo e di tempo riveste il ruolo di OLO recipient".

In particolare, eccepiva come la problematica lamentata dalla Sig.ra De Benedetti traesse origine dall'intervenuta vendita, in data 7.04.2016, dell'immobile adibito a studio professionale da parte dell'istante, in cui era ubicata l'utenza.

Nessuna prova tuttavia è stata fornita dall'istante circa il contratto di fornitura, dapprima con TIM e poi con Fastweb. La documentazione contenuta all'interno del fascicolo

istruttorio, infatti, riguarda unicamente il rapporto contrattuale intercorso con Vodafone, in quanto ha ad oggetto i solleciti rivolti verso quest'ultimo, peraltro privi di ogni menzione "in merito alla richiesta di migrazione eventualmente presa in carico da altro gestore previa sottoscrizione di altro contratto".

Di conseguenza, l'operatore rilevava la propria totale estraneità alla vicenda dedotta in controversia, in quanto la domanda formulata dalla Sig.ra De Benedetti attiene ad un rapporto contrattuale di cui TIM non è il dante causa, con conseguente richiesta di declaratoria di inammissibilità per carenza di legittimazione attiva o, in subordine, di rigetto per infondatezza, in fatto e in diritto delle pretese formulate da parte istante.

Ad ogni buon conto, nel merito, rappresentava quanto segue: "dall'analisi svolta all'interno dei propri sistemi informativi, risulta che la linea n. 06.85358430 è migrata verso OLO Vodafone in data 26 luglio 2017 (DAC e DES di pari data) e, successivamente, cessata in data 23 agosto 2017 (...) un simile scenario appare congruente con quanto dichiarato dall'istante nella propria mail del 14 settembre 2016, allegata al formulario UG, in cui si legge "ho appreso dall'amministrazione di Vodafone...che occorreva saldare la fattura dall'ultimo bimestre", morosità che potrebbe aver dapprima impedito la migrazione e poi determinato la cessazione c.d. standard dell'utenza". Nessun'altra esigenza risulta immessa a sistema per la linea n. 06.85xxx.

Di conseguenza, dopo la cessazione del 23 agosto 2017, ogni eventuale richiesta di migrazione – circostanza per cui parte istante non fornisce dettaglio alcuno di tempo e di luogo e che, in base alle risultanze *wholesale* non è stata mai immessa a sistema – risulta impossibile/inevadibile nella misura in cui viene fornito all'OLO *recipient* (qualunque esso sia) il codice di migrazione (CDM) di Vodafone, perché supposto operatore *donating*.

A supporto delle proprie argomentazioni, depositava le schermate *wholesale* relative alla linea n. 0xx.8xxxxxxx.

### **3. Posizione dell'operatore Vodafone**

L'operatore ha impugnato e contestato quanto rappresentato dall'istante, asserendo la propria correttezza gestionale. Ha eccepito, inoltre, la carenza probatoria dell'istanza ("...parte ricorrente (non) ha prodotto prove a sostegno della propria tesi che possano, conseguentemente, comportare una dichiarazione di responsabilità del gestore odierno scrivente"), con conseguente richiesta di rigetto delle domande formulate dalla Sig.ra De Benedetti nei propri confronti.

In particolare, precisava, come oggetto della vicenda fosse la pretesa mancata migrazione delle linee nn. 06.853xxx e 06.8535xxx, a cui avrebbe fatto seguito il malfunzionamento e la successiva perdita. Deduce altresì che le richieste di portabilità

da parte di altri gestori sono state ricevute solo a partire dal 27.9.2016 e di aver loro dato correttamente seguito, stante il ruolo di OLO *donating*.

Ciò precisato, rilevava che i tentativi di migrazione in uscita non avevano avuto esito positivo per cause a Vodafone non imputabili ma gestiva i reclami ricevuti comunicando a parte istante “il codice di migrazione necessario per compiere la portabilità domandata” e si adoperava ai fini di una risoluzione bonaria della controversia insorta con la Sig.ra De Benedetti.

Infine, “a fronte del manifesto inadempimento al pagamento delle fatture emesse, stante la presenza di un insoluto di € 386,70, la sospensione del servizio telefonico e la successiva disattivazione sarebbe comunque stata legittimamente effettuata dall’operatore conformemente anche a quanto previsto nelle condizioni generali di contratto”.

A supporto delle proprie argomentazioni, depositava le schermate di migrazione relative alle linee nn. 06.8535xxx e 06.853xxxx, la missiva di Vodafone datata 1.12.2016, la missiva di Vodafone datata 21.07.2017, le condizioni generali di contratto.

#### **4. Posizione dell’operatore Fastweb**

Nessuna memoria difensiva veniva prodotta da Fastweb, con conseguente applicazione del principio di cui all’art. 112 c.p.c.

#### **5. Motivazione della decisione**

Preliminarmente, si osserva che l’istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall’art. 14 del Regolamento ed è pertanto proponibile.

Questo premesso, l’oggetto della pronuncia esclude ogni richiesta risarcitoria ed è viceversa limitato agli eventuali indennizzi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, nonché nei casi individuati dalle disposizioni normative o da delibere dell’Autorità. Resta salvo il diritto dell’utente di rivolgersi all’Autorità ordinaria per il maggior danno.

Non solo. Ai sensi dell’Art. 19 comma 4 del Regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti, *(L’Autorità, con il provvedimento che definisce la controversia, ove riscontri la fondatezza dell’istanza, può condannare l’operatore ad effettuare rimborsi di somme risultate non dovute o al pagamento di indennizzi nei casi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, nonché nei casi individuati dalle disposizioni normative o da delibere dell’Autorità)* l’oggetto della pronuncia esclude che il CORECOM possa imporre un obbligo di *facere* al gestore.

Nel merito, le richieste dell’istante devono essere parzialmente accolte per i motivi esposti di seguito.

Secondo quanto previsto nelle Linee Guida in materia di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche, approvate con delibera n. 276/13/CONS dell'11 aprile 2013 e considerata altresì la consolidata interpretazione giurisprudenziale dell'Autorità e dei Corecom, il creditore della prestazione, identificato nell'utente, deve limitarsi a dedurre l'esistenza del contratto fra le parti ed il suo contenuto, gravando, per converso, sull'operatore l'onere della prova del proprio adempimento (c.d. inversione dell'onere della prova). Di conseguenza, a fronte delle contestazioni sollevate dalla Sig.ra De Benedetti, aventi ad oggetto l'inadempimento contrattuale di TIM e Fastweb ai sensi dell'art. 1218 c.c., spetta a questi ultimi fornire prova, opposta e contraria, atta a dimostrare il proprio adempimento.

Ebbene, seppure in assenza di idonea documentazione, la Sig.ra Dxxx Bxxx deduce che TIM non ha dimostrato il proprio adempimento in ordine alla pretesa mancata migrazione della linea n. 06.85xxx, senza precisare neppure le circostanze di tempo e di luogo in cui sarebbe intervenuta la conclusione del contratto.

Ciò sarebbe già di per sé sufficiente a determinare l'integrato rigetto della presente istanza, in virtù della genericità ed indeterminatezza dei fatti ivi dedotti.

Tuttavia, dall'analisi del fascicolo istruttorio risulta che gli ultimi ordinativi immessi a sistema riguardano la richiesta di migrazione verso Vodafone in data 26.07.2017 (DAC e DES di pari data), a cui ha fatto seguito l'ordinativo di cessazione espletato in data 23.08.2017 (cfr. doc. 1 allegato alla memoria difensiva di TIM). TIM aggiunge inoltre, fornendone prova *per tabulas*, che nessun'altra esigenza risulta immessa a sistema per la linea n. 0xx.8xxxxxxxx.

È dunque verosimile che Vodafone abbia eseguito una cessazione in data 23.08.2017, eventualità del resto adombrata dall'operatore che ammette in memoria di aver legittimamente provveduto dapprima alla sospensione del servizio telefonico e, successivamente, senza precisare quando, alla disattivazione dell'utenza, a causa dell'insoluto maturato da parte istante (€ 386,70).

Le risultanze documentali, quindi, attestano come la linea n. 06.853xxx non è stata mai richiesta né da TIM né da Fastweb, ai fini di un'eventuale procedura di rientro/migrazione, né è dimostrata l'esistenza di un'obbligazione contrattuale in tal senso fra le parti. L'unica lavorazione effettuata sull'utenza ha riguardato la migrazione da TIM a Vodafone, recante la data del 28.07.2017.

Per quel che concerne la prosecuzione del rapporto contrattuale con Vodafone, accompagnata dalla prosecuzione del ciclo di fatturazione, pur non essendo provata documentalmente la volontà dell'utente finale di non volersi avvalere più dei servizi di

tale operatore, è evidente come la Sig.ra De Benedetti non fosse più nella disponibilità dell'immobile dopo la stipula dell'atto di vendita.

Si ritiene quindi opportuno considerare non dovuto l'insoluto esistente nei confronti di tale operatore, pari ad € 386,70. Nessun rimborso, per converso, è possibile disporre a fronte della mancanza di prova dell'avvenuto saldo dei conti telefonici emessi successivamente al 7.04.2016, data del rogito.

Circa la sospensione dei servizi patita, non è possibile riconoscere alcun indennizzo, per i motivi sopra esposti.

La perdita della numerazione derivante dalla cessazione eseguita da Vodafone, per converso, è da ritenersi meritevole di indennizzo perché posta in essere senza alcun preavviso e si quantifica in € 800,00, ai sensi degli artt. 9 e 12, co. 2, All. A, delibera 73/11/CONS, non essendo dimostrata la pluriennialità del possesso (le risultanze documentali riguardano i soli anni 2016 e 2017).

Spese di procedura compensate.

Per tutto quanto sopra esposto,

## **IL CORECOM LAZIO**

vista la relazione del Responsabile del procedimento;

### **DELIBERA**

#### **Articolo 1**

1. Di accogliere parzialmente l'istanza della Sig.ra L. Dxxx Bxxx nei confronti della società Vodafone Italia S.p.a., e pertanto Vodafone Italia S.p.a. è tenuta a corrispondere all'istante la seguente somma maggiorata degli interessi legali dalla domanda al soddisfo: € 800,00 a titolo di perdita della numerazione. Spese di procedura compensate.
2. Il gestore è, altresì, tenuto allo storno dell'insoluto, pari ad € 386,70, fino a chiusura del ciclo di fatturazione ed in esenzione spese.
3. Rigetta integralmente l'istanza della Sig.ra Livia De Benedetti nei confronti della società Telecom Italia (ora TIM) S.p.a. e Fastweb S.p.a.
4. Vodafone Italia S.p.a. è tenuta ad ottemperare alla presente delibera entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.
5. 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.
6. È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito.



7. Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

8. La presente Deliberazione è notificata alle parti e pubblicata sui siti web del Corecom e dell'Autorità ([www.agcom.it](http://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