

DELIBERA N. 023/2021/CRL/UD del 14/09/2021

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIAS

**Axxx Mxxx xxx / Vodafone + Telecom
(LAZIO/D/2/2017)**

IL CORECOM DELLA REGIONE LAZIO

NELLA riunione del 14/09/2021;

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” (di seguito denominato “Regolamento indennizzi”);

VISTA l’istanza dell’utente presentata in data 2.1.2017;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. Posizione dell'utente:

L'utente deduce di essere stato titolare, almeno fino alla data del 7.02.2011, di contratto business con operatore Telecom per la linea 0771/8xxxx, oltre al servizio ADSL e di aver subito attivazione di servizio non richiesto da parte di Vodafone con contestuale migrazione delle risorse; deduce altresì di aver subito, a seguito della non autorizzata migrazione, l'isolamento dei servizi dal 7.02.2011 al 7.03.2011 e di aver ottenuto il rientro in Telecom soltanto nel successivo 11.05.2015. In merito alla contestata attivazione di servizio non richiesto, l'utente sostiene di aver più volte richiesto agli operatori coinvolti la prova del consenso nell'attivazione del servizio, ma di non aver mai ottenuto la relativa prova. Inoltre, a seguito dei reclami, sostiene di aver ricevuto da parte di Vodafone una proposta per il componimento bonario dell'insorta pendenza di € 300,00 oltre allo storno dell'insoluto. In ultimo, l'utente deduce che l'inerzia da parte di Telecom nella migrazione delle risorsa era giustificata dalla mancata indicazione del codice di migrazione.

A supporto delle proprie istanze, l'utente produce tre proposte di adesione per il rientro in Telecom Italia dell'utenza interessata, rispettivamente datate 11.07.2011, 25.10.2012 e 4.04.2015.

In ragione di quanto sopra ha quindi chiesto:

- a) nei confronti di Telecom Italia: pagamento di indennizzo di euro 10.000,00 in applicazione degli articoli 3-5-6-11 ex Delibera 73/11/Cons, nonché storno totale delle fatture insolute;
- b) nei confronti di Vodafone: pagamento di indennizzo di euro 10.00,00 in applicazione degli articoli 3-5-6-11 ex Delibera 73/11/Cons, nonché storno totale delle fatture rimaste insolute.

2. Posizione dell'operatore Vodafone:

L'Operatore Vodafone sostiene che l'utenza veniva regolarmente attivata (e, di fatto, intestata) dalla Sig.ra Sxxx Pxxx, nella sua qualità di socia al 30% della Mxxx xxx A conferma di quanto sostenuto produce due raccomandate inviate dalla socia di minoranza, la quale richiedeva personalmente il recesso e la cessazione della numerazione.

Vodafone contesta, altresì, la dogianza avversaria relativa all'isolamento della linea, depositando a tal fine le fatture che evidenziano nel dettaglio la presenza di regolare traffico voce e dati.

In merito alla richiesta di migrazione la Vodafone, depositando la relativa schermata, rileva che la prima richiesta risultava pervenuta solo nel maggio del 2015, con perfezionamento della stessa e passaggio della risorsa verso Telecom in data 30.05.2015.

In ultimo, relativamente alla numerazione mobile 34986xxxxx, l'Operatore Vodafone rileva – oltre al regolare uso che ne ha fatto l'utente – di non aver mai ricevuto contestazioni in tal senso e che l'unico reclamo scritto rimesso da parte istante contiene un riferimento al solo riaccordo di costi per servizi accessori (digitali e sms premium) e giammai al mancato consenso all'attivazione.

Vodafone dichiara che l'insoluto attualmente presente a carico della Mxxx xxx è pari ad € 780,33, insistendo per la richiesta di pagamento della morosità residua.

3. Posizione dell'Operatore Telecom

Preliminarmente Telecom precisa come l'utenza in parola, precedentemente alla migrazione in Vodafone, fosse intestata all' Arxxx di Pxxx P. e A. xxx e non alla Mxxx xxx, società odierna istante.

Nel merito, l'Operatore ribadisce che la questione è stata generata principalmente a causa di una migrazione non autorizzata verso Vodafone e di essere esente da responsabilità in tal senso. Tuttavia, precisa che, successivamente alla migrazione verso Vodafone, perfezionatasi nel mese di marzo 2011, le prime richieste di rientro avanzate dalla società odierna istante non sono andate a buon fine a causa di problemi tecnici quali un primo KO da OLO che aveva in gestione la migrazione, la non corretta indicazione del codice di migrazione ed un diniego da parte dell'Ufficio Frodi. Alla luce di tali promesse, Telecom conferma che la corretta migrazione in rientro della risorsa è avvenuta solo con decorrenza 30.05.2015. In ultimo l'operatore Telecom contesta l'assenza di reclami scritti dell'istante per i quali possa essere richiesto indennizzo per mancato riscontro, nonché la presenza di diversi insoluti tutti regolarmente sollecitati.

4. Motivazione della decisione

Sulla mancata richiesta di migrazione da Telecom a Vodafone.

Vodafone non fornisce la prova della richiesta di migrazione dell'utente, omettendo di fornire il consenso scritto del legale rappresentante della società interessata; sul punto, neppure produce copia della registrazione vocale, atteso che la stessa Vodafone, in sede di nota di riscontro a reclamo del 1.07.2011, asserisce essere avvenuta per “vocal order”. Ad avvalorare la illegittima attivazione è la circostanza che la numerazione sia stata poi intestata alla Sig.ra Pxxx la quale – ancorché fosse socia di minoranza – non era l'effettiva titolare della numerazione in parola, né aveva il potere legale di rappresentanza per poter formalizzare una valida richiesta di migrazione del servizio in nome e per conto della Mxxx xxx.

Lo stesso non può dirsi per il numero mobile 349.8623053 il quale, diversamente dalla linea voce, rimane correttamente imputato alla società odierna istante. E non solo. La Sim in parola risulta regolarmente utilizzata dall'utente, attesa la presenza di traffico sulla sim per tutto il periodo di attivazione, in assenza di esplicativi disconoscimenti formalizzati dall'utente. Del resto lo stesso reclamo del 14.06.2011 (non prodotto dall'utente) contiene il riferimento alla sola numerazione fissa, così come si evince dalla risposta al reclamo di Vodafone del 1.07.2011 versato in atti. E non solo. L'eventuale

disconoscimento della SIM si porrebbe in aperto contrasto con il reclamo del 27.03.2015 a mezzo del quale il titolare richiede *sic et simpliciter* il riaccordo di somme per servizi accessori (servizi digitali e sms premium) senza far cenno alcuno ad eventuali disconoscimenti della numerazione mobile stessa.

Per tali motivi, è possibile riconoscere la domanda dell'istante per il disservizio di attivazione non richiesta con applicazione degli indennizzi di cui all'art. 8 ex Delibera 73/11/Cons, limitatamente alla linea fissa 0771/8xxxx e alla linea dati ADSL, dal 7.03.2011. Viceversa, il *dies ad quem* per il computo dell'indennizzo può individuarsi con la prima valida corretta richiesta di rientro inviata dall'utente in data 25.10.2012, giorno dal quale l'Operatore Telecom avrebbe dovuto attivarsi per il rientro della risorsa. Per tali motivi l'indennizzo dovuto sarà di € 5,00 x 598 giorni sulla linea fissa e di ulteriori € 5,00 x 598 giorni per la linea ADSL così per un totale di € 5.980,00.

Sul disservizio da isolamento dal 7.02.2011 al 7.03.2011.

L'Operatore Vodafone conferma che l'attivazione del servizio è avvenuta in data 7.03.2011, giorno dal quale – come confortato dalla produzione delle fatture – si evince il tracciamento dei consumi sull'utenza. Sul fronte Telecom, la fattura prodotta dall'istante, e relativa al bimestre febbraio-marzo 2011, riporta solo una scarna presenza di traffico per un totale di poco superiore ad un'ora di utilizzo, il che lascia presupporre che, nei fatti, l'utenza fosse isolata già nei primi giorni del mese di febbraio come dedotto dall'utente. La stessa Telecom, non prende posizione specifica sul predetto isolamento e neppure produce nulla a conforto dell'eventuale regolare tracciamento di traffico voce e dati nel periodo in parola, limitandosi a confermare che la linea sarebbe migrata, ancorché in modo non autorizzato dal titolare, nel mese di marzo 2011.

Sussiste pertanto il disservizio di isolamento per le utenze voce e ADSL dal 7 febbraio 2011 al 6 marzo 2011 nei confronti del gestore Telecom per un totale di 27 gg ex art. 51 comma e art. 12 comma 2 (€ 5,00 x 2 x 27) per € 270 sulla linea voce ed ulteriori € 270 per la linea dati per un totale di € 540,00.

Sulla ritardata migrazione in rientro verso Telecom delle numerazione fissa e della linea ADSL:

come visto, la parte istante sostiene di aver subito distacco della linea Telecom 0771/85294 in data 7.02.2011 e di aver ottenuto riattivazione con Vodafone il successivo 7.03.2011, senza alcuna richiesta specifica di migrazione. Il primo modulo con istanza di rientro della risorsa documentata in atti è datata 11.07.2011, che tuttavia risulta effettivamente incompleta in quanto sprovvista dell'indicazione del codice di migrazione utile a perfezionare la richiesta. A tal proposito a fronte del reclamo del 25.07.2011 depositato dall'istante e contenente richiesta rientro in Telecom, lo stesso utente dichiara di aver ricevuto riscontro da parte del Gestore con diniego di migrazione per mancanza di indicazione del codice di migrazione.

Diversamente la seconda istanza di rientro datata 25.10.2012 è correttamente compilata ed inviata al Gestore interessato. Da tale data sarebbe pertanto possibile ricondurre il *dies a quo* del lamentato disservizio. La richiesta, come confortato dalle schermate in atti e confermato da Telecom, è stata lavorata dall'Operatore solo alla successiva data dell'11.05.2015 (anche a seguito di un'ulteriore richiesta inviata il 4.04.2015). Il ritardo nella gestione del rientro pertanto contemplerebbe un intervallo di 928 gg, detratti i

termini contrattuali di 10 giorni per la risorsa voce e di 50 per l'ADSL. Tuttavia, non avendo l'istante effettuato ulteriori richieste di rientro nell'ampia finestra temporale di due anni e mezzo tra il 25.10.2012 ed il 4.04.2015, appare opportuno richiamare, nella vicenda in esame, anche quanto espressamente precisato dall'Autorità 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) *"In ogni caso, per la liquidazione degli indennizzi, si deve fare attenzione alla possibile applicazione di alcuni principi generali stabiliti dall'ordinamento, come, per esempio, quello di cui all'art. 1227 Cod. civ. sul concorso del fatto colposo del creditore. In altre parole, se l'utente, creditore dell'indennizzo da inadempimento, ha concorso nella causazione del danno o non ha usato l'ordinaria diligenza per evitarlo, l'indennizzo può essere diminuito proporzionalmente alla sua colpa e alle conseguenze o non dovuto affatto".*

Poste le predette premesse, la Telecom sarà tenuta al pagamento di indennizzo di € 7.5/5 (ex art. 3, comma 3) moltiplicato 2 (ex art. 12 comma 2) sulle linea voce per €2.754,00 ed ulteriori € 2.634,00 per l'ADSL, così per un totale che andrà ridotto ad un terzo, per i motivi sopra addotti, così per complessivi € 1.796,00.

Sul mancato riscontro ai reclami. Per quanto attiene l'operatore Vodafone, il reclamo non viene prodotto dall'utente ed il riferimento alla contestazione del 14.06.2011 è riscontrato dalla risposta del Gestore datata 1.07.2011 e versata in atti dalla stessa parte istante. Per quanto diversamente riguarda l'operatore Telecom, il reclamo del 25.07.2011 depositato dall'istante, è la stessa parte a dichiarare di aver ricevuto tempestivo riscontro del Gestore con il diniego di migrazione stante l'omessa indicazione del relativo CdM. Per tali motivi, la richiesta di indennizzo per mancata risposta ai reclami non può essere accolta.

Tutto quanto sopra premesso,

IL CORECOM LAZIO

Vista la relazione del Responsabile del procedimento

DELIBERA

1. Vodafone xxx è tenuta al pagamento ex art. 8 ex All. A. Delibera 73/11/Cons, della somma di € 5.980,00 maggiorata degli interessi legali dalla domanda al soddisfo a mezzo assegno intestato all'istante e da recapitarsi presso l'indirizzo di fatturazione
2. TIM xxx è tenuta al pagamento delle seguenti somme, maggiorate degli interessi legali dalla domanda al soddisfo, a mezzo assegno intestato all'istante e da recapitarsi presso l'indirizzo di fatturazione:
 - € 1796,00 ex art. 3, comma 3) e art. 12 comma 2) All. A. Delibera 73/11/Cons;

- € 540,00 ex art. 5 1 comma e art. 12 comma 2 All. A. Delibera 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.

Il presente decreto è notificato alle parti e pubblicato sui siti web del Corecom e dell'Autorità (www.agcom.it).

Roma, 14/09/2021

Il Dirigente

Dott. Roberto Rizzi

Il Presidente

Avv. Maria Cristina Cafini

F.TO