

DELIBERA DL/019/18/CRL/UD del 16 aprile 2018

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA

COSBE XXX / VODAFONE ITALIA XXX/TELECOM ITALIA XXX

(LAZIO/D/680/2015)

IL CORECOM DELLA REGIONE LAZIO

NELLA riunione del 16 aprile 2018;

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 4 dicembre 2008;

VISTA la Convenzione per l’esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni, sottoscritta tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e il Comitato regionale per le comunicazioni del 16.12.2009 e in particolare l’art. 4, c. 1, lett. e);

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 Soc. Cosbe XXX presentata in data 29.7.2015;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’istante

L’istante ha lamentato, nei confronti degli operatori Vodafone Italia XXX (d’ora in poi “Vodafone”) e Telecom Italia XXX (d’ora in poi “Telecom”), quanto segue:

- Di aver aderito, in data 13.6.2014, ad una proposta di contratto con l’operatore Telecom, per la migrazione di tre linee affari attive in Vodafone.
- Due linee rientravano in Telecom con ritardo e, segnatamente :
 - la linea xxxxxx929 in data 1.8.2014;
 - la linea xxxxxx310 1.12.2014;

Il gestore Vodafone, per parte sua, continuava a fatturare la linea xxxxxx310 fino al 9.3.2015, nonostante la richiesta di passaggio a Telecom e la conseguente fatturazione di quest'ultima.

Sulla base di tali premesse, l'utente richiedeva, in solido o secondo rispettive responsabilità, ai due gestori:

- a) Indennizzo per ritardata migrazione dell'utenza xxxxxx929 dal 28.6.2014 al 1.8.2014 per Euro 340,00 ;
- b) Indennizzo per ritardata migrazione dell'utenza xxxxxx310 dal 28.6.2014 al 1.12.2014 per Euro 1560,00;

Al gestore Telecom:

- c) Indennizzo per la mancata risposta ai reclami del 23.4.2014 e 19.5.2015 per Euro 400,00;
- d) Indennizzo per la mancata risposta ai reclami del 6.11.2014 e 24.2.2015 per Euro 278,00;

Al gestore Vodafone, l'utente richiedeva il rimborso di quanto pagato indebitamente successivamente alla richiesta di migrazione con riferimento alle seguenti fatture:

- 1. n. AE12570254 (periodo di rif. 10.7.2014/9.9.2014) per Euro 1314,38
- 2. n. AE15561962 (periodo di rif. 10.9.2014/9.11.2014) per Euro 1293,78
- 3. n. AF00547087 (periodo di rif. 10.11.2014/9.01.2015) per Euro 1175,11

2. La posizione dell'operatore Telecom.

La società, in via preliminare, richiedeva l'inammissibilità dell'istanza di definizione per non avere, l'utente, utilizzato i formulari previsti come obbligatori per l'introduzione del contenzioso.

Nel merito precisava di aver inserito a sistema una prima richiesta di rientro in data 23.4.2014 che aveva ricevuto esito negativo perché scartata con motivazione " altri DN attivi" il che implicava l'esistenza di altre risorse numeriche associate al CDM non fornite con il modulo di adesione. Anche il 27.5.2014 la richiesta di rientro subiva uno scarto con le medesime motivazioni.

A seguito di sottoscrizione del contratto il 27.6.2014, veniva sottoposto l'ordine di rientro della linea n. xxxxxx929, annullato in data 14.7.2014 per rinuncia del cliente all'intervento; l'ordinativo veniva risottomesso il 27.7.2014 ed espletato il 11.9.2014, data a partire dalla quale la risorsa entrava nella gestione Telecom.

Per la linea xxxxxx310, l'ordinativo di rientro veniva emesso in data 20.6.2014 e l'espletamento avveniva in data 23.1.2015 a causa di innumerevoli scarti tecnici.

L'ordine di rientro dell'utenza n. xxxxxx431 veniva emesso il 2.7.2014 ed espletato il 22.7.2014.

Avendo dimostrato di aver operato con diligenza e nel rispetto degli obblighi contrattuali, concludeva per il rigetto della domanda.

3. La posizione dell'operatore Vodafone.

L'operatore precisava, quanto al lamentato ritardo nella migrazione, che nessuna responsabilità poteva essere a sé ricondotta poichè il gestore donating, nelle procedure di passaggio interoperatore si limita a fornire il codice di migrazione essendo rimesso al recipient il compito di processare la migrazione entro la data concordata con il cliente anche in caso di inerzia, in applicazione del silenzio assenso.

Riguardo al preteso rimborso delle fatture segnalava che il servizio aveva continuato ad essere erogato ed utilizzato evidenziandosi, nelle stesse fatture, la presenza di traffico.

Pertanto la pretesa era infondata.

4. L'udienza di discussione.

All'udienza del 20.10.2016, l'utente raggiungeva un accordo bonario con la sola Telecom, rimettendo la prosecuzione del procedimento alla decisione finale nei confronti di Vodafone. Le domande verso Telecom pertanto sono stralciate.

5. Motivazione della decisione.

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

Nonostante alla stessa udienza sopra citata il contraddittorio con Vodafone si sia svolto unicamente in relazione alle fatture emesse, è opportuno fare alcune precisazioni sulla migrazione.

L'utente deduce che le linee sono passate a Telecom con ritardo ricavando, dal periodo di fatturazione, le date del 1.8.2014 per la linea xxxxxxx929 e 1.12.2014 per la linea xxxxxxx310.

Dalle schermate di dialogo informatico Pitagora intercorse tra i due operatori, emerge unicamente che Telecom ha impartito ordini di rientro con le seguenti date: il 28.8.2014 con espletamento l'11.9.2014 per la linea xxxxxxx929; il 2.7.2014 con espletamento il 25.7.2014 per la linea xxxxxxx431; non è stata invece depositata alcuna schermata per il rientro della linea xxxxxxx310.

Si evince dunque che per due linee l'ordine è stato emesso da Telecom con considerevole ritardo rispetto alla tempistica prevista dal Regolamento di cui alla delibera n.274/07/CONS e tale da non garantire il rispetto del tempo massimo finale per la conclusione della procedura di passaggio, ai sensi del combinato disposto della legge n. 40/2007 e Delibera 274/07/CONS; poichè ai sensi della suddetta disciplina è il Recipient ad essere responsabile dell'impulso alla procedura, Telecom avrebbe dovuto adoperarsi tempestivamente al fine di garantire, salvo rimodulazioni consentite, la conclusione della procedura entro e non oltre il 28.6.2014, termine contrattuale più favorevole rispetto a quello legale e perciò applicabile al caso di specie. Né ha documentato i pur riferiti scarti tecnici che avrebbero procurato ritardo – e che comunque sarebbero riconducibili all'operatore di rete e non al Donating Vodafone -.

Quanto alla numerazione xxxxxxx310, per la quale l'utente ha lamentato ultronea fatturazione rispetto al passaggio in Telecom e sulla quale Vodafone eccepisce che la linea de qua era rimasta attiva sui propri sistemi, Telecom-recipient, pur dichiarandone il passaggio al 23.1.2015, non ha prodotto alcuna schermata che ne comprovi l'acquisizione ad una certa data, né impedimenti al rilascio notificati dal donating.

L'utente ha depositato in forma parziale le fatture in questione, ma dal deposito integrale effettuato da controparte si evince l'effettivo utilizzo dell'utenza almeno fino al 9.1.2015, per la presenza di traffico. In particolare:

- la fattura AE12570254 è dovuta in quanto riferita al periodo 10.7.14/ 9.9.14 quando solo la linea xxxxxxx431 era passata in Telecom, linea che infatti non compare in fattura.
- la fattura AE15561962 è dovuta in quanto riferita al periodo 10.9.2014/ 9.11.2014, laddove l'utenza xxxxxx929, già passata in Telecom l'11.9.2014, non è stata infatti fatturata.
- la fattura AF00547087 è dovuta in quanto riferita al periodo 10.11.2014/ 9.01.2015, laddove compare ancora, con traffico extrasoglia contrattuale, l'utenza xxxxxxx310 del cui passaggio in Telecom non vi è prova in atti. Peraltro la circostanza della permanenza in Vodafone della linea a tale data, è compatibile con la dichiarata data di attivazione da parte di Telecom, ossia il 23.1.2015 e con la circostanza che non si rinvergono in atti fatture Vodafone successive a quella del 14.1.2015

La domanda di rimborso per il corrispettivo dovuto a Vodafone, pertanto, non può trovare accoglimento poiché nessuna responsabilità può essere attribuita a Vodafone in carenza di un provato ordine di rientro né, viepiù, di espletamento dell'attivazione da parte del recipient; Vodafone, che anzi, ha garantito la continuità del servizio come prescritto dalla Delibera n. 179/03/CSP (TLC, Direttiva Generale), in ordine all'obbligo di fornire i servizi in modo regolare, continuo e senza interruzioni, nel rispetto delle previsioni normative e contrattuali.

Ove così non fosse stato e Vodafone avesse notificato al recipient una disattivazione in mancanza di una inequivocabile e codificata notifica di espletamento dell'attivazione, oggi la controversia verterebbe con ogni probabilità sull'interruzione totale del servizio, nelle more del perfezionamento del processo di migrazione.

6. Sulle spese di procedura

Infine, per quanto concerne le spese di procedura, appare equo compensare tra le parti le spese di procedura, ai sensi dell'articolo 19, comma 6, del Regolamento adottato con Delibera n. 173/07/CONS, del 19 aprile 2007, in considerazione della soccombenza.

Per tutto quanto sopra esposto,

IL CORECOM LAZIO

vista la relazione del responsabile del procedimento;

DELIBERA

1. Rigetta l'istanza del Soc. Cosbe XXX nei confronti della Vodafone Italia XXX, con compensazione delle spese di procedura.
2. Ai sensi dell'articolo 135, comma 1, let. b), del Codice del processo amministrativo, approvato con d.l.vo 2 luglio 2010, n. 104, il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio, in sede di giurisdizione esclusiva;
3. Ai sensi dell'articolo 119 del medesimo Codice il termine per ricorrere avverso il presente provvedimento è di 60 giorni dalla notifica dello stesso.
4. La presente delibera è comunicata alle parti, trasmessa all'Autorità per gli adempimenti di rito ed è resa disponibile sul sito web del Co.Re.Com. Lazio.

Roma, 16/04/2018

Il Presidente
Michele Petrucci
Fto

Il Dirigente
Aurelio Lo Fazio
Fto