

**DELIBERA N. 025/2021/CRL/UD del 17/09/2021**

**DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA  
STUDIO Bxxx xxx/ VODAFONE + TIM xxx  
(LAZIO/D/62/2017)**

**IL CORECOM DELLA REGIONE LAZIO**

NELLA riunione del 17/09/2021;

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 23.1.2017;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

## **1. Posizione utente**

L'utente ha assunto di essere titolare di contratto di telefonia business avente ad oggetto le linee 0776/2xxxx – 0776/2xxxx e 0776/2xxxx, di cui una ISDN ed due RTG. Ha affermato di aver sottoscritto con Telecom, nel marzo 2016, contratto per il rientro da Vodafone delle numerazioni in questione, oltre alla linea internet ADSL; tuttavia nel passaggio tra operatori subiva l'isolamento delle linee con decorrenza 20.10.2016, per oltre 30 giorni (e più specificatamente dal 20.10.2016 all'11.12.2016).

L'utente afferma altresì che, stante il perdurare dello stato di isolamento, richiedeva ed otteneva all'Intestato Corecom Lazio provvedimento GU5 con ordine di riattivazione datato 11.11.2016, nei confronti del quale Telecom restava inadempiente fino alla tardiva riattivazione dei servizi avvenuta alla successiva data del 12.12.2016.

Sostiene, in ultimo, di aver reclamato nei confronti di Telecom per la ritardata attivazione, nonché per il mancato rispetto degli obblighi assunti contrattualmente, senza ricevere riscontro alcuno.

In ragione di quanto sopra ha quindi chiesto:

a) nei confronti di Telecom Italia: pagamento di indennizzo di euro 8.000,00 in applicazione degli articoli 3-5-6-11 ex Delibera 73/11/Cons, nonché storno totale delle fatture 8N0035xxxx e 8N0036xxxx.

b) nei confronti di Vodafone: pagamento di indennizzo di euro 1.500,00 in applicazione degli articoli 3-5-6-11 ex Delibera 73/11/Cons, nonché storno totale delle fatture rimaste insolute.

## **2. Posizione dell'Operatore Telecom**

Telecom ha replicato sostenendo che l'utente ha richiesto il rientro da Vodafone delle numerazioni oggetto dell'istanza - come VOIP all'interno del collegamento NICI – in data 24.05.2016 e non a marzo dello stesso anno come sostenuto dall'istante, producendo in atti la relativa richiesta di attivazione sottoscritta.

Sostiene quindi di aver prontamente lavorato la richiesta dell'utente che tuttavia presupponeva, prima dell'emissione del relativo OL, l'attivazione del collegamento NICI. Tuttavia afferma di essere stata, suo malgrado, impossibilitata a procedere con l'attivazione della NICI e della connettività per mancanza di risorse disponibili e per "KO" vendibilità. Non appena liberate le risorse ha quindi attivato i seguenti collegamenti: a) 07761352xxxx Alice Business 20M Adaptive 516 per la connettività in data 23.09.2016; b) 07761352xxxx Virtual PBX Master Fittizia in data 15.09.2016; c) 07761352xxxx NICI in data 21.10.2016.

Solo a seguito delle dette predisposizione dei collegamenti ha avviato il procedimento di migrazione da Operatore Vodafone il quale si è svolto nelle seguenti modalità:

- 1) per il DN 0776/2xxxx con ordine di attivazione 18.11.2016 ed espletamento 12.12.2016;
- 2) per il DN 0776/2xxxx con ordine di attivazione 18.11.2016 ed espletamento 12.12.2016;
- 3) per il DN 0776/2xxxx con ordine di attivazione 18.11.2016 ed espletamento 12.12.2016;

Alla luce di quanto sopra, ha ritenuto che le contestazioni circa il lamentato disservizio di isolamento per gli oltre 30 giorni debba essere imputato al solo operatore Donating Vodafone.

In merito al mancato adempimento del GU5 l'operatore sostiene di essere stata impossibilitata ad ottemperare al provvedimento a causa di difficoltà tecniche nella gestione del processo di migrazione ad essa non imputabili.

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

L'operatore Donor sostiene e comprova, in aderenza a quanto affermato anche da Telecom, di aver ricevuto la prima richiesta di migrazione per le tre linee oggetto di disservizio solo in data 18.11.2016, di averla perfezionata alla successiva data del 21.11.2016 con notifica di espletamento del 12.12.2016.

A tal fine, produce altresì dettagli delle fatturazioni sostenendo che sulle linee *de quibus* è presente traffico fino al 21.11.2016, coincidente con la dichiarata data di migrazione.

Respinge pertanto le richieste di indennizzo con espressa eccezione di inammissibilità delle richieste risarcitorie dell'utente ed insiste per il pagamento delle due fatture AG1885xxxx e AH0130xxxx rimaste insolute per un totale di € 1.073,19.

### **4. Motivazione della decisione**

Sulla tardiva attivazione del servizio: la società Telecom ha sostenuto nelle proprie memorie difensive di essere stata impossibilitata nell'attivazione delle numerazioni per "indisponibilità delle risorse" e per "KO vendibilità" e che, conseguentemente, la richiesta è stata processata, previa predisposizione dei relativi collegamenti soltanto in data 18 novembre 2016. A sua volta la Vodafone conferma di aver ricevuto la richiesta dall'Operatore Recipient il 18 novembre. Tuttavia dall'istruttoria in atti risulta che la stessa veniva processata solo nel successivo mese di dicembre e, più precisamente, in data 12.12.2016. Per tali motivi, si applicano a carico di Telecom gli indennizzi di cui agli articoli 3 comma 3 (ritardata attivazione del servizio con riguardo a procedure per cambio operatore) e ex art. 12 2° comma della delibera 73/11/CONS, per le tre linee voce ed una dati (178 giorni di ritardo dai quali vanno detratti i termini contrattuali, ovvero 10 giorni per la linea voce e 50 per quella dati). Per quanto attiene il *dies a quo* della decorrenza del ritardo, dall'istruttoria è emerso che la prima richiesta di attivazione sottoscritta dall'utente, e prodotta in atti, è datata 24.05.2016, giorno dal quale dovrà essere computato il lamentato disservizio.

Poste le predette premesse, la Telecom sarà tenuta al pagamento di indennizzo di € 7.5 (ex art. 3, comma 3) moltiplicato 2 (ex art. 12 comma 2) sulle tre linee voce per €

1.512,00 (168 gg di ritardo) ed € 384,00 per la linea ADSL (128 gg di ritardo) così per complessivi € 1.896,00.

Per quanto attiene la richiesta di storno integrale delle fatture n° 8N0035xxxx e 8N0036xxxx, la TIM non prende alcuna posizione e neppure le deposita in istruttoria. Per i detti motivi di omessa contestazione in replica da parte del Gestore, la richiesta dell'utente può ritenersi accolta. Sussiste infatti in capo all'operatore l'onere di provare l'esattezza dei dati posti a base della fattura nel caso di contestazione del suo ammontare da parte dell'utente (cfr. Cass. sentenza n. 10313/2004).

Sull'isolamento della linea voce e dati: come accennato, Vodafone sostiene di aver ricevuto da Telecom richiesta di migrazione in data 18.11.2016 e di averla gestita entro il 21.11.2016, ma la data di espletamento effettivo della richiesta ricade solo al successivo 12.12.2016. Tali decorrenze risultano confermate dalle schermate prodotte dagli Operatori coinvolti. Inoltre Vodafone in merito all'isolamento si difende sostenendo che il traffico voce è presente sulle linee fino al 24.11.2016. Detta circostanza è in gran parte confortata dalla documentazione prodotta dal Gestore (dettaglio consumi); ed in particolare, per le numerazioni 0776.172xxxx e 0776.172xxxx, viceversa per la numerazione 0776.2xxxx il traffico è presente solo fino al 28 ottobre 2016. Poiché nel richiamato intervallo temporale la linea era ancora in gestione dell'Operatore Donating, si applica a carico di Vodafone indennizzo ex art. 5 comma 1 e art. 12 comma 2 Del 73/11/Cons per isolamento della linea 0776.2xxxx dal 20.10.2016 all'11.12.2016 (per 44 gg). Per le restanti due numerazioni l'isolamento dovrà essere computato dal 25.11.2016 all'11.12.2016 (per 17 giorni) oltre alla linea ADSL, sempre dal 25.11.2016 all'11.12.2016.

Totale € 10 x due linee voce e ADSL x 17 gg = € 510,00 oltre ad € 440,00 per l'isolamento di giorni 44 della linea 07762318 per un totale di € 950,00.

Per quanto attiene lo storno delle fatture insolute, la Vodafone deposita solo la nota n°AG18859556, la quale però contiene traffico e canoni computati a carico dall'utente in quanto afferente il periodo di gestione delle linee fino all'isolamento. Dalla disamina della fattura si ritiene pertanto che la stessa sia dovuta, in quanto afferente canoni e servizi per il periodo antecedente i lamentati disservizi. Nulla è dato sapere invece sull'ultima fattura insoluta di Vodafone, ed in particolare la n° AH0130xxxx la quale neppure viene prodotta dal Gestore. Tale ultima fattura, non prodotta e per il quale il gestore non specifica a nel dettaglio a che titolo sia dovuta è possibile stabilirne l'integrale storno in favore dell'utente.

Sulla mancata risposta ai reclami. Dalla documentazione in atti non risultano reclami scritti allegati in istruttoria dall'utente. Per tali motivi, in assenza del soddisfacimento del relativo onere probatorio, la richiesta di indennizzo non può essere accolta.

Tutto quanto sopra premesso,

### **IL CORECOM LAZIO**

Vista la relazione del Responsabile del procedimento

### **DELIBERA**

A parziale accoglimento della domanda della Studio Bxxx xxx.

1. TIM xxx è tenuta ex artt. 3 comma 3 e 12 comma 2 All. A Del. 73/11/Cons al pagamento della somma di € 1896,00, maggiorata degli interessi legali dalla domanda al soddisfo, a mezzo assegno intestato all'istante e da recapitarsi presso l'indirizzo di fatturazione.
2. Vodafone xxx è ex artt. 5 comma 1 e 12 comma 2 All. A Del. 73/11/Cons tenuta al pagamento ex artt. 5 comma 1 e 12 comma 2 All. A Del. 73/11/Cons al pagamento della somma di € 950,00, maggiorata degli interessi legali dalla domanda al soddisfo, a mezzo assegno intestato all'istante e da recapitarsi presso l'indirizzo di fatturazione.
3. Si dispone lo storno delle fatture Vodafone e Telecom, come da dettaglio in motivazione.
4. 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.
5. È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito.
6. 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](http://www.agcom.it)).

Roma, 17/09/2021

Il Dirigente

Dott. Roberto Rizzi

F.TO

Il Presidente

Avv. Maria Cristina Cafini