

DELIBERA N. 370/2022/CRL/UD del 21/10/2022
Axxx xxx / VODAFONE / FASTWEB
LAZIO/D/648/2017)

IL CORECOM DELLA REGIONE LAZIO

Nella riunione del 21/10/2022;

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 E. Dxxx Bxxx Mxxx di cui al prot. D5332 del 21/09/2017;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. Posizione dell’utente:

L’utente lamenta che in data 1.02.2016 ha richiesto la migrazione delle utenze business 06.39xxxx e 06.6xxx – sia per la componente voce che dati – da Fastweb a Vodafone,

ma che tuttavia la migrazione andava a buon fine solo per la numerazione 06.39xxx. Successivamente, con decorrenza dal 26.04.2016 la Vodafone inizia a fatturare come se la migrazione fosse andata regolarmente a buon fine, mentre Fastweb prosegue la fatturazione relativamente alla sola numerazione 06.63xxx, non migrata. Dal successivo 1.11.2016 l'utenza non migrata subiva un malfunzionamento, in quanto funzionava in uscita ma solo parzialmente in entrata, ricevendo chiamate solo da numerazioni Vodafone. Il disservizio de quo si interrompe con decorrenza da 20.01.2017, grazie all'intervento del Corecom Lazio. Nonostante le segnalazioni ed i reclami inviati ad entrambi i gestori, l'utente non ottiene mai riscontro.

Premesso quanto sopra richiedeva in solido a carico di entrambi i Gestori:

- i. indennizzo per ritardata migrazione della linea voce 06.63xxxx dall'1.02.2016 al 20.01.2017 per € 3.540,00;
- ii. rimborso fatture pagate al Gestore Fastweb, successivamente alla migrazione, per € 683,03;
- iii. indennizzo sospensione del servizio della linea 06.6xxx dal 1.11.2016 al 20.01.2017 per € 1.200,00;
- iv. indennizzo per carenza informativa per € 300,00; v. spese di procedura.

2. Posizione dell'Operatore Fastweb:

Si costituiva con memoria di parte l'Operatore Fastweb il quale contestava quanto dedotto dall'istante perchè infondato e, comunque, non provato. Nel merito, in particolare, l'Operatore precisava che le due diverse numerazioni erano attive presso distinte sedi, presenti allo stesso indirizzo ma con due differenti numeri civici (Via Giacinto De Vecchi Pieralice 29 e 31) ed altrettante distinte contrattualizzazioni. In fase di richiesta di migrazione, tuttavia, la Vodafone commetteva un errore in quanto richiedeva il passaggio di entrambe le numerazioni con un unico CDM riferibile ad un unico contratto. Solo in data 26.04.2016, a seguito della quarta richiesta del Recipinet, la migrazione andava a buon fine per la sola numerazione 06.3xxx, mentre per la seconda Fastweb non riceveva alcuna richiesta in tal senso, neanche di cessazione da parte dell'utente. Per tale motivo la numerazione 06.63xxx restava attiva e veniva regolarmente utilizzata dalla parte istante, come dimostrato dal traffico presente in fattura, fino alla risoluzione contrattuale per morosità sopravvenuta a seguito della revoca del rid bancario. Attese le motivazioni sopra riportate, il Gestore Fastweb respingeva ogni addebito, in quanto la responsabilità era riferibile a fatto e colpa del Recipient Vodafone.

3. Posizione dell'Operatore Vodafone:

Si costituiva con memoria di parte il Gestore Vodafone il quale eccepiva la correttezza del proprio operato con riferimento alla numerazione correttamente migrata. Per quanto attiene la linea 06.63xxxx, l'Operatore precisava come la migrazione non andasse a buon fine in quanto la Fastweb opponeva un diniego alla richiesta di portabilità, fino a quando l'OLO Donating non cessava l'utenza per morosità. Successivamente, quindi, Vodafone attivava un numero provvisorio al fine di far fruire dei servizi contrattuali

richiesti dall'utente. Per tali motivi, respingeva ogni addebito chiedendo il rigetto delle domande dell'utente.

4. Motivazione della decisione

Nel merito, sulla base di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante, vanno parzialmente accolte per le seguenti motivazioni.

i. Sulla mancata migrazione dei servizi di telefonia fissa relativamente la numerazione 06.63xxxx, si osserva come nel caso di specie, FASTWEB abbia coerentemente specificato che la mancata migrazione della seconda linea fosse imputabile ad un diverso CDM, oltre che ad una differente imputazione contrattuale delle due numerazioni attive. Parimenti, il Gestore Donating ha altresì dimostrato di aver mantenuto attivo e funzionante il servizio fino alla sopraggiunta morosità dell'utente, depositando li relativo traffico telefonico presente sull'utenza in parola. 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 mancata migrazione e la mancata attivazione del servizio previsto nel contratto. 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).

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 dell'1.02.2016, 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. Circa la quantificazione dell'indennizzo, occorre innanzitutto



determinare la misura giornaliera dello stesso, alla luce delle peculiari caratteristiche della vicenda in esame. Al riguardo, atteso l'utenza di natura affari si ritiene di dover primariamente fare applicazione dell'art. 12, comma 2, dell'allegato A della delibera n. 73/11/CONS, vigente *ratione temporis*, secondo cui, *“se l'utenza interessata dal disservizio è di tipo “affari”, nei casi indicati dagli articoli da 3 a 6 gli importi liquidati a titolo di indennizzo ed i limiti corrispondenti sono computati in misura pari al doppio”*. Posto, quindi, che l'indennizzo verrà applicato in misura raddoppiata in ordine alla tipologia dello stesso deve richiamarsi il disposto dell'art. 3, commi 1 e 3, dell'Allegato A della citata delibera n. 73/11/CONS, 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”*. Per tali motivi, l'indennizzo previsto di € 1,50 dovrà essere, come visto, raddoppiato nella misura di € 3,00. Il *Dies ad quem*, parimenti, può essere invece individuato nel giorno 20.01.2017, così per complessivi 294 giorni di ritardo, detratto il termine di 60 giorni sopra previsto; ne deriva un indennizzo dovuto a carico dell'Operatore Vodafone complessivamente quantificato in € **852,00**.

ii. Per le motivazioni sopra addotte, stante la regolare erogazione del servizio da parte di Fastweb e a fronte del pagamento di una doppia fatturazione, sarà imputabile al Gestore Recipient anche la richiesta di rimborso delle fatture. Ed infatti, accertata responsabilità dell'Operatore Vodafone nella gestione del processo di migrazione, deve considerarsi meritevole di accoglimento anche la domanda di rimborso delle fatture Fastweb per l'importo richiesto di € **683,03**.

iii. Sul malfunzionamento voce la domanda dell'istante è meritevole di accoglimento nei limiti che di seguito si riportano. Ed invero, l'utente lamenta che con decorrenza dal 1.11.2016 la linea voce 06.63xxx riceveva in entrata solo chiamate da numerazioni Vodafone, mentre in uscita il servizio funzionava regolarmente. Sul punto, il Gestore Vodafone si è limitato a dedurre di aver attivato una numerazione provvisoria per permettere all'utente di poter usufruire del servizio, stante che la precedente numerazione era stata disattivata da Fastweb per morosità. Il caso di specie, pertanto, può essere correttamente inquadrato quale fattispecie di malfunzionamento prevista ex art. 5 comma 2 ex All. A Del. 73/11/Cons in forza del quale: *“Nel caso di irregolare o discontinua erogazione del servizio che non comporti la completa interruzione del servizio, o di mancato rispetto degli standard qualitativi stabiliti nella carta dei servizi di ciascun operatore, gli operatori sono tenuti a corrispondere un indennizzo per ciascun servizio non accessorio pari ad euro 2,50 per ogni giorno di malfunzionamento”*.

A fronte di ciò non valgono le controdeduzioni, invero assai scarse, offerte dal Gestore Recipient per giustificare il contestato disservizio. Ed invero, nel caso di specie è possibile richiamare l'orientamento dell'Autorità in forza del quale *“Sussiste una responsabilità contrattuale per inadempimento in capo all'operatore, ai sensi*

dell'articolo 1218 c.c., qualora, a fronte della segnalazione del malfunzionamento da parte dell'utente, e nonostante gli interventi tecnici eseguiti, l'operatore non sia riuscito a risolvere il guasto e non abbia mai nemmeno provveduto a comunicare all'utente le motivazioni tecniche in ordine alla mancata risoluzione dei disservizi" (Agcom Delibera n. 3/10/CIR); proprio in tale ottica: "Gli operatori devono fornire i servizi in modo regolare, continuo e senza interruzioni, nel rispetto delle previsioni normative e contrattuali. Ne consegue che in tutti i casi di malfunzionamento di un servizio di comunicazione elettronica, allorquando l'utente non può pienamente godere, con le modalità prescelte, del servizio promesso e acquistato, lo stesso ha diritto ad un indennizzo per tutti i giorni di disservizio, a meno che l'operatore non dimostri che l'inesatto adempimento ovvero l'inadempimento totale (quando il servizio non è affatto fornito) sia dipeso da causa a lui non imputabile, secondo il disposto dell'articolo 1218 c.c. ovvero da specifiche cause di esclusione della responsabilità previste dalle condizioni contrattuali, salvo il caso in cui le relative clausole debbano essere prima facie considerate vessatorie ai sensi della disciplina sulla tutela dei consumatori". Il periodo di disservizio si è protratto dal 1.11.2016 fino al del 20.01.2017, così come indicato dall'utente e non contestato dai Gestori. Per tali motivi è ragionevole calcolare un periodo di disservizio di 80 giorni i quali, computati per l'indennizzo di € 2,50 previsto dal richiamato comma 2 dell'art. 5 citato e moltiplicati per la misura del doppio secondo quanto previsto dall'art. 12, comma 2 cit. del. indennizzi, per le utenze business configurano un indennizzo in favore dell'istante di **€ 400,00**.

iv. Per quanto attiene la domanda di "indennizzo per carenza informativa" si osserva come la stessa debba considerarsi inammissibile in quanto formulata in modo astratto e generico. Ad ogni buon conto, si precisa che una siffatta richiesta di indennizzo non può, comunque, ridondare in alcuna delle fattispecie ricomprese nell'ambito oggettivo della delibera 73/11/CONS come invocato dalla parte istante. Di conseguenza, non solo l'adito Corecom è incompetente ma, anche laddove volesse pronunciarsi sul caso in esame, non potrebbe liquidare alcunché non essendo la sopra descritta ipotesi indennizzabile ai sensi della delibera citata, perché non ricomprese nel *numerus clausus* delle ipotesi ivi elencate, né tantomeno appare possibile assimilarle ad alcuna di esse.

v. La richiesta di rimborso delle spese di procedura non può essere accolta; ed invero a mente dell'art. 19 ex Delibera 173/07/Cons, comma 5 l'Autorità ha facoltà di "riconoscere altresì il rimborso delle spese", in favore dell'istante, solo qualora le stesse risultino "necessarie e giustificate per l'espletamento della procedura". Tuttavia, nel caso di specie non risulta provato che l'istante abbia sostenuto spese necessarie, né giustificate, per lo svolgimento della procedura. Per tali motivi non si ritiene possibile riconoscere il rimborso delle spese richieste. Spese di procedura pertanto 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 della Axxx xxx, l'Operatore **VODAFONE** sarà tenuto: a) al pagamento di un indennizzo per ritardata migrazione della linea voce sulla numerazione 06.63xxx per € **852,00**; b) al rimborso di € **683,03** per il pagamento di una doppia fatturazione sulla stessa utenza, nonché all'azzeramento della posizione contabile per il medesimo contratto contraddistinto al n°1376075, con integrale storno dell'insoluto; c) al pagamento di un indennizzo per il malfunzionamento della linea 06.63xxxx per € **400,00**. Spese di procedura compensate.

2. I gestori sono tenuti ad ottemperare alla presente delibera 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, 21/10/2022

Il Dirigente

Dott. Roberto Rizzi

f.to



AUTORITÀ PER LE
GARANZIE NELLE
COMUNICAZIONI

Il Presidente

Avv. Maria Cristina Cafini