

DELIBERA N. 147/2022/CRL/UD del 22/07/2022

**T. RXXX TXXX / VODAFONE
(ISTANZA LAZIO/D/696/2017)**

IL CORECOM DELLA REGIONE LAZIO

Nella riunione del 22/07/2022;

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 T. Txxx Rxxx Txxx di Bxxx M. e C. xxx di cui al prot. D4553 del 18.07.2017;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’istante

T. Txxx Rxxx Txxx di Bxxx M. e C. xxx fa presente quanto segue:

- 1) di avere avuto in corso a far data dal 2 luglio 2015 un rapporto con Vodafone s.p.a. relativo a linea fissa, ADSL e telefonia mobile presso la sede legale della società;
- 2) che a fronte dell'erronea fatturazione degli importi dovuti da parte del gestore, aveva proposto tentativo di conciliazione innanzi al Corecom Lazio conclusosi negativamente all'udienza dell'11 aprile 2016 e che aveva poi incardinato un procedimento di definizione, rubricato con numero 524/16, procedura in corso di definizione;
- 3) che, nelle more della definizione della questione, la T. Txxx Rxxx Txxx di Bxxx M. e C. xxx, ritenendo convenienti le condizioni contrattuali applicate da Vodafone per le ragioni esposte negli scritti depositati al Corecom Lazio, sottoscriveva un contratto con Fastweb in data 5 ottobre 2016 per la migrazione di tutte le proprie utenze, fisse e mobili, e dell'ADSL;
- 4) che nei giorni successivi l'istante apprendeva da Fastweb che Vodafone si opponeva alla migrazione lamentando presunte morosità da parte della società;
- 5) che i primi di dicembre 2016, nonostante la pendenza della procedura di definizione, l'istante subiva il distacco delle linee telefoniche e ADSL, rimanendo priva delle stesse;
- 6) che a causa di tale condotta da parte di Vodafone, l'istante si trovava costretta a introdurre un nuovo tentativo di conciliazione con contestuale richiesta di provvedimento d'urgenza, richiamando quanto contemplato dalla delibera 7/00/CIR, per cui *“il tempo massimo di attivazione della prestazione per ogni tipologia di impianto è fissato in 15 giorni lavorativi dalla data della richiesta”* e inoltre *“l'esistenza di eventuali condizioni di morosità, insolvenza o ritardo nei pagamenti da parte di clienti che chiedano di passare ad altro operatore d'accesso non possa in alcun modo pregiudicare la fornitura della prestazione di SPP. Tale principio si fonda sulla considerazione che il problema della morosità attiene esclusivamente ai rapporti tra cliente e operatore e deve essere gestito in tale ambito, tramite il ricorso agli strumenti che l'ordinamento mette a disposizione per la tutela dei crediti”*
- 7) l'istante aveva dunque richiesto, oltre al provvedimento d'urgenza per la riattivazione delle linee, un tentativo di conciliazione finalizzato al rilascio delle numerazioni a Fastweb, con conseguente obbligo a carico di quest'ultima di attivare immediatamente le linee telefoniche e ADSL, nonché l'annullamento e/o storno delle fatture recapitate in corso di procedura e un indennizzo di euro 1000,00 per il protrarsi dell'inadempimento contrattuale;
- 8) dopo l'esito negativo del tentativo di conciliazione l'istante aveva introdotto la procedura di definizione richiedendo lo storno e/o l'annullamento di tutte le successive fatture recapitate in corso di procedura e la restituzione delle somme poste a carico dell'istante nel corso della procedura stessa, nonché un indennizzo omnicomprensivo di euro 9.450,00.

2. La posizione del Gestore

Vodafone evidenzia la correttezza del proprio operato, rilevando di avere regolarmente espletato la migrazione delle utenze 06.99xx251, 06.99xx254, 06.99xx437 verso Fastweb in data 14.02.17, pertanto nei tempi regolamentari, avendo ricevuto la relativa

richiesta il 3.2.17. Dunque, sostiene di aver adempiuto correttamente alla richiesta di migrazione e che, in ogni caso, la fattispecie si configura come un ritardo di portabilità e non come una mancata portabilità.

Quanto alla sospensione delle utenze per morosità per 90 giorni da dicembre 2016 a marzo 2017, il gestore evidenzia che l'istante ha del tutto omesso il pagamento delle fatture AG12005546 e AG15405929, comprensive di traffico telefonico. Eccepisce al riguardo che la decisione dell'istante di interrompere il pagamento delle fatture è arbitraria e illegittima, atteso che l'avvenuta contestazione di alcune voci non giustifica l'integrale omesso pagamento delle fatture emesse, nelle quali erano comprese voci non contestate e un ingente traffico telefonico. Cita in proposito la delibera AGCOM 664/06/CONS, che ha sancito che *“l'utente che ha presentato reclamo...può sospendere il pagamento fino alla definizione della procedura di reclamo. L'utente è comunque tenuto al pagamento degli importi che non sono oggetto di contestazione”* nonché la sentenza del Tribunale di Roma 2436/17 che ha sancito il medesimo principio, chiarendo che *“il rifiuto in via di autotutela di pagare l'intero corrispettivo è eccezionalmente ammesso solo in caso di totale inadempimento, a mente dell'art. 1460 c.c.”*. La sospensione nel caso di specie per le sole chiamate in uscita – peraltro limitata ad alcuni giorni neppure specificati in concreto- sarebbe dunque stata legittimamente rifiutata dall'operatore conformemente alle condizioni generali di contratto. Vodafone conclude dunque chiedendo il rigetto dell'istanza e facendo presente che l'istante è attualmente disattivo e ha maturato un insoluto residuo per euro 3.081,36.

3. 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.

In via preliminare: sulla improponibilità ed inammissibilità di domande nuove, nonché sull'inammissibilità delle richieste di risarcimento per danno emergente e lucro cessante formulate dall'istante

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, la migrazione delle linee è avvenuta correttamente in data 14.2.2017, sulla base di una richiesta pervenuta il 3.2.2017. Vodafone ha, pertanto, tempestivamente espletato la migrazione. Del resto la mancata chiamata nel procedimento dell'altro gestore coinvolto nella procedura di migrazione impedisce ulteriori e più approfondite indagini. Quanto poi alla sospensione delle linee, L'istante lamenta la sospensione delle linee fin dai primi di dicembre e per circa 90 giorni.

L'operatore non contesta l'avvenuta sospensione che sarebbe dipesa dall'illegittima sospensione del pagamento delle fatture.

Seppur è vero che l'assunto inadempimento del gestore non legittima la sospensione integrale del pagamento ma, eventualmente, solo quella delle voci ritenute difformi, è anche vero che il gestore deve dar prova di aver preavvisato la sospensione del servizio all'utente. Tale prova non è stata fornita dal gestore e pertanto lo stesso è da ritenersi

responsabile della sospensione amministrativa delle tre linee intestate alla TRT dal 1.12.2016 al 14.2.2017 data di passaggio delle linee ad altro gestore.

Dal momento che, evidentemente, anche dalla dichiarazione dell'utente può ragionevolmente dedursi che si sia trattato di una sospensione amministrativa (in uscita) per morosità si riconosce all'istante, la metà dell'indennizzo di cui ai sensi del combinato disposto degli artt. 4 e 12, comma 2, dell'Allegato "A" alla deliberazione 73/11/CONS per il complessivo importo di € 1710,00.

Per il periodo di illegittima sospensione spetta all'utente alla ricostruzione della posizione contabile e conseguente diritto allo storno del servizio sospeso.

L'istante è tenuto al pagamento dell'insoluto residuo, ove esistente. Sussistono giusti motivi per compensare le spese di procedura.

Per tutto quanto sopra esposto,

IL CORECOM LAZIO

vista la relazione del Responsabile del procedimento;

DELIBERA

1. Il parziale accoglimento dell'istanza presentata dal T. Txxx Rxxx Txxx di Bxxx M. e C. xxx nei confronti della società Vodafone Italia S.p.a., per i motivi sopra indicati. La società Vodafone Italia S.p.A. è tenuta a corrispondere all'utente il seguente importo, maggiorati degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza: euro 1710,00 a titolo di indennizzo per illegittima sospensione amministrativa della linea con conseguente diritto alla ricostruzione della posizione contabile stornando dalle fatture emesse nel periodo di sospensione i costi del servizio sospeso;

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, 22/07/2022

Il Dirigente

Dott. Roberto Rizzi

Il Presidente

f.to

Avv. Maria Cristina Cafini