AUTORITÀ PER LE GARANZIE NELLE COMUNICAZIONI
AGCOM

DELIBERA N. 102/2022/CRL/UD del 24/06/2022
xxx &xxx srl- VODAFONE-TELECOM
(LAZIO/D/978/2017)

IL CORECOM DELLA REGIONE LAZIO

Nella riunione del 24/06/2022;

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 di xxx xxx di cui al prot. D6210 del 15.11.2017;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante, nell'istanza introduttiva del procedimento lamentava, nei confronti di Telecom Italia Spa (di seguito per brevità anche "Telecom") e di Vodafone Italia Spa (di seguito

per brevità anche "Vodafone") la prosecuzione della fatturazione da parte di Telecom delle linee 06xxxx9156 e 06xxxx9157 nonostante la migrazione in Vodafone in data 18.5.2015.
Su quanto assunto l'istante chiedeva:
1) emissione di note di credito per quanto illegittimamente fatturato da TIM;
2) sanatoria della posizione debitoria;
3) rimborso/storno somme non dovute;
4) corresponsione del massimo indennizzo;
5) rimborso delle spese di procedura;

2. La posizione dell'operatore

2.1 Telecom

L'operatore Telecom contestava la fondatezza della domanda dell'istante, in quanto priva di fondamento probatorio.
Telecom, pertanto, ha chiesto il rigetto dell'istanza.

2.2 Vodafone

L'operatore Vodafone, sulla base delle schermate allegate, rispetto alle singole posizioni ha ritenuto corretto il proprio operato, chiedendo, pertanto, il rigetto delle richieste avanzate dalla parte istante nei confronti di Vodafone, stante l'asserita regolarità delle operazioni tecniche dalla stessa compiute.

3. Motivi della decisione

In via preliminare occorre rilevare che l'istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall'art. 14 del Regolamento ed è pertanto proponibile.
La questione sottoposta all'attenzione del Co.Re.Com del Lazio è quella inerente la prosecuzione della fatturazione delle linee 06xxxx9156 e 06xxxx9157, nonostante la migrazione in Vodafone in data 18.5.2015.
Dagli atti del procedimento emerge che ad aprile 2015 l'istante ha stipulato con Vodafone un contratto per la migrazione delle linee 06xxxx9156 e 06xxxx9157. Vodafone assume che entrambe le linee sarebbero regolarmente migrate in Vodafone fin dal 18.5.2015.
Proseguendo la fatturazione da parte di TIM, nonostante le segnalazioni dell'istante, lo stesso, in data 14.9.2015 ha inoltrato formale disdetta delle linee 06xxxx9156 e 06xxxx9157 e 06xxxx3805.
Nelle fatture di Vodafone, in atti, non risulta la linea 06xxxx9156. La linea, pertanto, contrariamente a quanto affermato da Vodafone non risulta migrata nei sistemi di Vodafone.
Per il ritardo nella migrazione della linea 06xxxx9156, pertanto, è da ritenersi responsabile Vodafone, che aveva anche l'obbligo di informare l'utente sulle problematiche tecniche afferenti il ritardo nella migrazione della linea.
Grava, infatti, sugli operatori anche un obbligo di informazione, qui negato.

Pertanto, alla luce di quanto esposto, la richiesta di indennizzo può essere accolta dal 18.5.2015, data di migrazione della linea 06xxxx9157, al 14.9.2015, data in cui l'istante ha chiesto a TIM la cessazione della linea, ai sensi degli artt. 6 e 12 del Regolamento di cui all'Allegato "A" alla Deliberazione 73/11/CONS nella misura di € 1.190,00, oltre interessi dalla domanda al soddisfo.
TIM, invece, dal 14.9.2015, data della disdetta delle linee 06xxxx9156, 06xxxx9157 e 06xxxx3805, è tenuta a stornare la fatturazione sulle stesse fino a chiusura del ciclo di fatturazione, in esenzione spese, con contestuale ritiro della pratica dalla società di recupero crediti in esenzione spese, provvedendo, pure, alla ricostruzione della relativa posizione contabile ed al rimborso delle somme eventualmente corrisposte dall'istante.
Tim è altresì tenuta a corrispondere all'istante la somma di € 300,00 a titolo di indennizzo da mancata risposta al reclamo oltre interessi dalla domanda al soddisfo.
Quanto alla richiesta di refusione delle spese di lite valga quanto segue.
La possibilità di riconoscere il rimborso delle spese necessarie per l'espletamento della procedura, liquidate secondo criteri di equità e proporzionalità, è previsto dall'art. 19, comma 6, del Regolamento, che sancisce inoltre che nel determinare rimborsi ed indennizzi si tenga conto "del grado di partecipazione e del comportamento assunto dalle parti anche in pendenza del tentativo di conciliazione".

Nel caso di specie, considerato il comportamento complessivo delle parti, le eccezioni svolte e le modalità di redazione degli atti di controversia, si ritiene equo riconoscere € 200,00, a titolo di spese di procedura da porre a carico di entrambi i gestori in parti uguali.

Per tutto quanto sopra esposto,

IL CORECOM LAZIO

vista la relazione del Responsabile del procedimento;

DELIBERA

1. Il parziale accoglimento dell'istanza dell'utente xxx&xxx srl nei confronti di Vodafone spa e TIM spa;
2. Vodafone è tenuta a corrispondere la somma di € 1.190,00, oltre interessi, dalla domanda al soddisfo nonché € 100,00 a titolo di spese di procedura;
3. TIM spa è tenuta dalla data del 14.9.2015, a stornare la fatturazione sulle linee di cui in motivazione fino a chiusura del ciclo di fatturazione in esenzione spese, con contestuale ritiro della pratica dalla società di recupero crediti in esenzione spese, provvedendo, pure, alla ricostruzione della relativa posizione contabile ed al rimborso delle somme eventualmente corrisposte dall'istante;
4. Tim spa è altresì tenuta a corrispondere all'istante la somma di € 300,00 a titolo di indennizzo da mancata risposta al reclamo oltre interessi dalla domanda al soddisfo nonché la somma di € 100,00 a titolo di spese di procedura.

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, 24/06/2022

Il Dirigente

Dott. Roberto Rizzi

Il Presidente

Avv. Maria Cristina Cafini

Maria Cristina Cafini