

**DELIBERA N. 109/2022/CRL/UD del 24/06/2022**  
**MXXX & TXXX SNC / VODAFONE**  
**(ISTANZA LAZIO/D/1088/2017)**

**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 del Sig. E. PXXX di cui al prot. D6616 del 11.12.2017;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

**1. La posizione dell’istante**

La Mxxx & Txxx snc, con istanza protocollo 6616 del 11.12.2017 ha chiesto l'avvio del procedimento per la definizione della controversia nei confronti di Vodafone Italia spa – TeleTu per le seguenti motivazioni:

A detta dell'istante, in data 4 Gennaio 2017 il gestore TeleTu ha interrotto arbitrariamente il servizio di telefonia fissa e ADSL; infatti, l'istante in data 17.12.2017 ha accettato l'offerta di passaggio a Vodafone, avvalendosi poi però, entro i termini di legge, del diritto di recesso.

L'operatore TeleTu ha però disattivato la linea in data 4 gennaio, in base alla richiesta di adesione a Vodafone da parte del cliente.

Il reclamo del 5 Marzo 2017 da parte dell'istante non ha avuto esito positivo e in data 6 Marzo 2017, lo stesso provvedeva al passaggio ad altro operatore.

L'istante chiede, secondo quanto disposto nella delibera 73/11/CONS dell'AGCOM art. 4 c. 1 art. 5 c.1 art 12 c.1 e art. 13 c. 3. La liquidazione di un indennizzo pari ad Euro 3.471,00 (interruzione del servizio di telefonia fisso tipo Affari per 61 gg) oltre ad Euro 1.220,00 a titolo di indennizzo per interruzione del servizio ADSL affari ed Euro 915,00 per interruzione del servizio Vedi chi chiama ed Euro 116,00 a titolo di indennizzo per mancata risposta ai reclami.

## **2. La posizione dell'operatore**

L'operatore evidenzia l'infondatezza delle richieste avanzate da parte ricorrente, in fatto e in diritto. Asserisce che vi è un unico ticket di reclamo, al quale è stata data risposta e soluzione. Nulla specifica sulla disattivazione del servizio.

## **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.

Sulla base di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante, vanno accolte solo in parte per le seguenti motivazioni.

Ai sensi della normativa 274/07/CONS la migrazione prevede specifiche misure per la sincronizzazione tra i due gestori al fine di arrecare il minimo disservizio all'utente nel momento del passaggio, tra le quali appunto le notifiche di espletamento del passaggio al fine di disporre il distacco del donating senza determinare soluzione di continuità del servizio.

Ai fini di una migliore comprensione della fattispecie oggetto di contestazione è utile una sintetica descrizione del quadro normativo e regolamentare in materia di migrazione della telefonia fissa, evidenziando gli aspetti di maggior rilievo in un'ottica di tutela del consumatore.

La legge 2 aprile 2007 n. 40 recante "conversione in legge, con modificazioni, del decreto legge 31 Gennaio 2007 n. 7, recante misure urgenti per la tutela dei consumatori, la promozione della concorrenza, lo sviluppo di attività economiche e la nascita di nuove imprese" ha riconosciuto all'utente finale la facoltà di trasferire il

contratto di fornitura del servizio in capo ad un altro operatore, vietando vincoli temporali o ritardi e senza spese non giustificate da costi dell'operatore.

In particolare, assume rilevanza al riguardo il disposto dell'art. 1, comma 3, della predetta legge, secondo cui "i contratti per adesione stipulati con operatori di telefonia e di reti televisive e di comunicazione elettronica, indipendentemente dalla tecnologia utilizzata, devono prevedere la facoltà del contraente di recedere dal contratto o di trasferire le utenze presso altro operatore senza vincoli temporali o ritardi non giustificati e senza spese non giustificate da costi dell'operatore e non possono imporre un obbligo di preavviso superiore a trenta giorni".

A seguito di tale normativa, si è sviluppata un'ampia attività regolamentare da parte dell'AGCOM, avviata con la delibera 274/07/CONS del 6 Giugno 2007 recante "Modifiche ed integrazioni alla delibera 4/06/CONS: modalità di attivazione, migrazione e cessazione nei servizi di accesso " che prevede misure " a tutela dei consumatori, in quanto garantiscono la migrazione degli utenti con minimo disservizio e la libertà di scelta degli stessi nel cambiare fornitore di servizi di accesso in coerenza con quanto previsto all'art. 1 comma 3 della legge 2 Aprile 2007 n. 40".

Specificatamente, la delibera 274/07/CONS introduce una procedura bilaterale volta ad assicurare una concreta attuazione della facoltà riconosciuta all'utente di trasferire la propria utenza ad altro operatore, evitando incertezze sui tempi di attivazione del servizio e disservizi.

In particolare, l'art. 17 detta alcuni principi di carattere generale relativi alle procedure di migrazione / attivazione , stabilendo al comma 2 che in caso di trasferimento delle risorse di rete di accesso tra due operatori, i tempi di interruzione del servizio all'utente finale sono ridotti al minimo, con l'obiettivo di non recare disservizi al cliente finale e al comma 12 che le causali di rigetto e di rimodulazione della data di consegna sono limitate a quelle contenute nell'elenco esaustivo concordato con gli altri operatori e che non sono ammesse causali generiche che non individuino l'effettivo problema riscontrato.

Le modalità di gestione dei servizi di accesso prevedono procedure di consegna del servizio a data certa, indicata dal recipient in fase di invio dell'ordine sulla base delle indicazioni del cliente.

Va evidenziato il fatto che, il ruolo assegnato all'utente all'interno di tale procedura si esaurisce nella fase di avvio della stessa, di talchè il buon esito di quest'ultima dipende in misura pressochè esclusiva dai suddetti operatori recipient e donating, cui sono rimesse tutte le verifiche e gli adempimenti tecnici necessari.

La responsabilità degli operatori si traduce nell'adozione di uno standard di diligenza rafforzato da cui discende la necessità di implementare misure e cautele idonee a garantire che il favor espresso dal legislatore nei confronti del diritto di migrazione non si traduca in una mera petizione di principio.

Ne consegue che, in assenza di un comportamento pienamente diligente e collaborativo da parte di tali soggetti, il compimento della procedura di migrazione secondo la volontà dell'utente può risultare compromesso e il relativo diritto vanificato.

Nel caso in esame il ticket TeleTu risulta aperto in data 4.01.2017 e chiuso in maniera positiva il giorno seguente, l'operatore conferma di aver compiuto quanto di spettanza in relazione all'erogazione dei servizi domandata avendo mantenuto la linea attiva e correttamente funzionante sui propri sistemi.

Parte istante non ha prodotto prove a sostegno che possano comportare una dichiarazione di responsabilità del gestore.

La delibera 73/11/CONS ha previsto il massimale di Euro 300,00 per i servizi accessori, come statuito dal combinato disposto degli artt. 3, comma 4, e 4, comma 2.

Attualmente l'utente è disabilitato e non risultano insoluti e pertanto l'operatore è tenuto alla corresponsione di un indennizzo pari ad Euro 300,00 per interruzione del servizio telefonia fissa tipo affari:

Euro 300,00 per interruzione del servizio ADSL tipo affari;

Euro 300,00 per interruzione del servizio Vedi chi chiama

Nulla è dovuto a titolo di mancata risposta ai reclami.

Per quanto attiene alle spese di procedura, stante la natura del presente procedimento si quantificano in € 50,00 (euro cinquanta/00).

Per tutto quanto sopra esposto,

## **IL CORECOM LAZIO**

vista la relazione del Responsabile del procedimento;

### **DELIBERA**

1. Il parziale accoglimento dell'istanza di Mxxx & Txxx SNC nei confronti della società Vodafone Italia spa – Tele tu, che per le motivazioni espresse in premessa è tenuta a riconoscere oltre € 50/00 di spese di procedura:
  - Euro 300,00 per interruzione del servizio ADSL tipo affari;
  - Euro 300,00 per interruzione del servizio Vedi chi chiama

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](http://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



f.to