DELIBERA DL/060/18/CRL/UD del 26 giugno 2018
DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA
L. LOI / VODAFONE ITALIA XXX / TISCALI ITALIA XXX
(LAZIO/D/216/2016)

IL CORECOM DELLA REGIONE LAZIO

NELLA riunione del 26 giugno 2018;

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 4 dicembre 2008;

VISTA la Convenzione per l’esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni, sottoscritta tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e il Comitato regionale per le comunicazioni del Lazio del 16.12.2009 e in particolare l’art. 4, c. 1, lett. e);

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”;

VISTA l’istanza presentata dal sig. L. Loi in data 6.4.2016;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’Istante

L’istante ha introdotto la presente controversia lamentando la mancata portabilità del numero da Tiscali a Vodafone e la doppia fatturazione subita da entrambi i gestori.

In particolare sosteneva di aver stipulato un contratto con Vodafone nell’agosto 2014, per l’attivazione di un contratto fisso + mobile con portabilità della numerazione fissa in uso all’attività lavorativa.

Il contratto veniva attivato da Vodafone con numerazione provvisoria e con rassicurazioni in ordine all’esecuzione della portabilità a breve.

Tuttavia la portabilità non veniva effettuata nonostante numerosi reclami; da ultimo veniva consigliato dal call center di variare il contratto da ADSI a FIBRA al fine di agevolare una nuova procedura di portabilità da Tiscali.

Veniva pertanto attivata una nuova numerazione provvisoria e Vodafone fatturava anche la penale per recesso anticipato, ma a tutto aprile del 2015 il problema della portabilità non veniva risolto, con nocumento all'attività lavorativa .

Pertanto inviava a Vodafone lettera di risoluzione contrattuale ; nonostante ciò il servizio veniva sospeso da Vodafone a giugno 2015; rivoltosi a Tiscali, questa riusciva a ripristinare solo il servizio ADSL poiché, nel frattempo Vodafone aveva espletato la portabilità; sicché a luglio la Tiscali chiudeva il contratto e l'utente restava senza servizio fino al 3.10.15.

In base a tali premesse l'utente richiedeva:

- l'indennizzo per la ritardata portabilità e per l'interruzione del servizio.
- il rimborso di Euro 370,79 fatturato da Tiscali.
- il rimborso della penale addebitata di Euro 122,95.

2. La posizione dell'operatore Tiscali

L'operatore declinava ogni responsabilità in ordine ai fatti contestati in quanto aveva eseguito quanto di spettanza del donating: la linea veniva infatti acquisita da Vodafone in data 20.7.2015 su richiesta del 3.7.2015; pertanto Tiscali disattivava i servizi solo a completamento del processo di NPP.

Aggiungeva che l'utente era successivamente rientrato in Tiscali con l'offerta "Suite Tutto Incluso Affari 20 mega" in data 18.9.2015 e la procedura di portabilità veniva ultimata il 14.10.2015.

Nessuna responsabilità poteva dunque essere ascritta a Tiscali che aveva mantenuto attivo l'utente sui propri sistemi fino a completamento del processo di NPP verso Vodafone, avvenuto il 20.7.2015. Pertanto anche la concomitante fatturazione era legittima che, tuttavia, a causa di un errore si era protratta fino a novembre 2015, ma che il gestore aveva già provveduto a stornare.

3. La posizione dell'operatore Vodafone

Nel merito il gestore deduceva di aver regolarmente avviato la procedura di portabilità ricevendo tuttavia dei dinieghi e che, nel frattempo aveva comunque assicurato la continuità del servizio mediante numerazione provvisoria.

L'utente era attualmente disattivo e presentava una morosità di Euro 150,02.

4. 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.

Nel merito, l'utente lamenta la mancata portabilità da parte di Vodafone della numerazione asservita all'attività commerciale con interruzione del servizio a far data da giugno 2015.

Dalle schermate di dialogo tra i due gestori e da quanto rappresentato in memoria, si evince che la procedura di passaggio da un operatore all'altro, si è svolta mediante Number Portability Pura (NPP) regolata dalla Del.35/10/CONS, che permette di trasferire la sola numerazione senza concomitante trasferimento della risorsa aggregata d'accesso, che resta attiva con il Donating, mentre il Recipient ne attiva una propria o una diversamente acquisita.

Di qui la necessità di attivare una numerazione provvisoria sulla nuova risorsa per poi sovrascrivere la numerazione oggetto di importazione dal Donating.

Da un punto di vista regolamentare la procedura si articola come segue.

- Richiesta del cliente: il cliente richiede la NP al Recipient e gli comunica il proprio codice NP;
- Avvio della procedura: il Recipient trasmette la richiesta al Donor titolare della numerazione;
- Ingaggio del Donating: il Donor effettua le verifiche tecniche e trasmette la richiesta al Donating che ha in gestione la numerazione;
- Verifiche del Donating: il Donating effettua le proprie verifiche formali e tecniche;
- Provisioning tecnico: Recipient, Donating e Donor effettuano la NP a DAC. Come previsto dall'art. 5 punto 6 della Delibera 35/10/CIR Provisioning della Number Portability: *“Il Donor, ricevuta la notifica di accettazione tecnica da parte dell'operatore Donating o decorso il termine del silenzio assenso, in corrispondenza della DAC effettua il cut-over nella fascia oraria dalle 6:00 am alle 9:00 am inviando, in corrispondenza del termine delle operazioni, la notifica di espletamento della procedura di Service Provider Portability al Recipient ed al Donating (quest'ultimo effettua le eventuali riconfigurazioni degli instradamenti in modo sincrono al Donor, al fine di evitare disservizi ai clienti portati)”*.

Da quanto precede è possibile inferire l'esistenza di una speciale responsabilità degli operatori, funzionale al buon esito della procedura e posta a garanzia degli utenti. In concreto, tale responsabilità 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 non si traduca in una mera petizione di principio.

Appare infatti evidente come in assenza di tali misure non sia possibile per gli operatori avvedersi in maniera tempestiva dell'insorgere di problemi o anomalie all'interno delle procedure avviate dagli utenti e attivarsi in tempi rapidi per risolverli. Problemi e anomalie che - ove tempestivamente identificati e affrontati - possono non ripercuotersi sul buon esito delle procedure e sulla relativa tempistica, mentre - ove trascurati - finiscono per tradursi in altrettanti ostacoli all'esercizio del diritto dei consumatori ad effettuare il trasferimento delle proprie utenze e ad ottenerlo in tempi rapidi e sicuri.

Orbene, Vodafone alla quale in quanto Recipient spetta l'impulso alla procedura, si è limitata ad eccepire genericamente di aver ricevuto rifiuti alla portabilità (n.d.r *dal Donor Telecom Italia*) allegando schermata altrettanto generica e sintetica dove risultano unicamente gli ordinativi del 16.2.2015 e del 26.2.2015 scartati dal Donor; nulla è documentato da Vodafone su eventuali precedenti tentativi di importazione del numero, considerato che la stipula era dell'agosto 2014 a

seguito della quale pure era stata attivata - e fatturata- la numerazione provvisoria; né è stata documentata l'attività svolta successivamente ai rifiuti di luglio che avrebbe comportato l'intempestivo espletamento della portabilità (quando il cliente aveva già rinunciato); portabilità effettiva che giustifica anche il seguente rientro della numerazione in Tiscali il 14.10.2015, come pure risulta dalla stessa schermata.

Le schermate depositate da Tiscali rilevano un ordine ricevuto da Vodafone il 3.7.2015 con notifica di Ok ed espletamento il 20.7.2015; più, un nuovo ordine impartito da Tiscali (vs Donor-Telecom e Donatig Vodafone) il 23.9.2014 e processato il 14.10.2015.

In assenza di prova su processi e tentativi di importazione antecedenti al luglio 2015, si deve presumere che Vodafone sia stato ingiustificatamente inerte rispetto all'obbligazione assunta con il contratto di agosto 2014; per quanto concerne inoltre i rifiuti ricevuti dal Donor , non ha provato la corretta compilazione dell'ordine (considerato che il codice di migrazione è regolarmente riportato sulle fatture Tiscali), né ha invocato alcuna esimente da responsabilità sul motivo non a sé imputabile di tali KO.

Inoltre, risulta dalla successiva fase di rientro della numerazione in Tiscali, che poi effettivamente la numerazione fu importata da Vodafone (il 20.7.2015), ma quando ormai l'utente non ne aveva più interesse avendo comunicato la rescissione del contratto il 15.4.2015 e quando poi la stessa non era più utile poiché Vodafone aveva disattivato il servizio già a giugno 2015, interpretando erroneamente il recesso del cliente quale mera disdetta anziché risoluzione per inadempimento e pertanto applicando illegittimamente anche una penale per recesso anticipato.

Alla luce di quanto emerso, Vodafone è responsabile della mancata portabilità assunta con il contratto di agosto 2014 dal 1.9.2014 al 20.7.2015 (considerato che l'espletamento intempestivo ha comportato ulteriori disservizi - su cui infra) ai sensi dell'art.6, comma 1 e 12, comma 2 dell'Allegato A alla Delibera Indennizzi, per l'importo di Euro 3.222,00.

Da ciò non consegue automaticamente lo storno e il rimborso della fatturazione emessa da Vodafone poiché comprensiva di numero mobile e connessione internet regolarmente funzionanti e considerato l'utilizzo cospicuo del numero provvisorio come risulta dal dettaglio delle chiamate in tutte le fatture fino a disattivazione della componente fissa del contratto. Tuttavia Vodafone è comunque tenuta a stornare e rimborsare le penali addebitate per recesso anticipato sia per il fisso (Fattura AF10316354 del 18 luglio 2015, per Euro 240,95 i.e.) sia per il mobile, considerata l'unitarietà del contratto (Fattura AF15496097 del 24 ottobre 2015 per Euro 81,97 i.e.); così, per un ammontare complessivo di Euro 322,92.

Quanto all'interruzione del servizio si deve rilevare che correttamente Tiscali ha mantenuto attiva l'utenza sui propri sistemi fino a notifica di espletamento della portabilità e pertanto non può essere gravata da alcuna responsabilità per aver rispettato i canoni di diligenza imposti dalla regolamentazione , neanche riguardo la fatturazione emessa nelle more della portabilità.

Oltretutto la disattivazione e chiusura conseguente del contratto Tiscali, successiva al 20.7.2015, era influente per l'utilizzo del cliente in quanto Vodafone aveva già disattivato l'utenza dal

16.5.2015 (cfr. Fattura AF07187732 del 20 maggio 2015), circostanza che ha causato all'utente l'indisponibilità totale dei servizi fino al rientro in Tiscali il 14.10.2015.

Pertanto Vodafone è responsabile anche di questo disservizio non essendosi adoperata per il ripristino della situazione originaria a seguito di risoluzione contrattuale per inadempimento, ma avendo chiuso la posizione del cliente alla stregua di mera disdetta, con la disattivazione tout court del servizio .

Deve pertanto riconoscersi all'utente l'indennizzo previsto per l'interruzione dei servizi voce e adsl/fibra di Vodafone dal 16.5.2015 al 14.10.2015 ai sensi dell'art.5, comma 1 e 12, comma 2 Allegato A alla Delibera Indennizzi pari ad Euro 2.940,00.

6. Sulle spese di procedura

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, tenuto conto della partecipazione e difese svolte, si ritiene equo disporre a carico della parte soccombente Vodafone in rimborso di Euro 200,00 a titolo di spese di procedura.

Per tutto quanto sopra esposto,

IL CORECOM LAZIO

Vista la relazione del Responsabile del procedimento;

DELIBERA

1. Accoglie l'istanza presentata dal Sig. L. Loi in data 6.4.2016 nei confronti di Vodafone Italia XXX ; la rigetta nei confronti di Tiscali Italia XXX.
2. Vodafone Italia XXX è tenuta, oltre a rimborsare l'utente delle spese di procedura per Euro 200,00 (duecento/00), a pagare i seguenti importi, maggiorati degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza:
 - i. Euro 3.222,00. (tremiladuecento ventidue/00) a titolo di indennizzo ai sensi dell'art.6, comma 1 e 12, comma 2 Allegato A della Delibera 73/11/CONS.
 - ii. Euro 2.940,00 (duemilanovecento quaranta/00) a titolo di indennizzo ai sensi dell'art.5, comma 1 e 12, comma 2 Allegato A della Delibera 73/11/CONS.
3. Vodafone Italia XXX è tenuta, altresì, a rimborsare all'utente la somma di Euro 322.92 addebitata a titolo di penali.
4. Vodafone Italia XXX è tenuta, altresì a comunicare a questo Corecom l'avvenuto adempimento alla presente delibera entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

5. 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.
6. È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito.
7. Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente delibera è notificata alle parti e pubblicata sui siti web del Corecom e dell'Autorità (www.agcom.it).

Roma, lì 26/06/2018

Il Presidente

Michele Petrucci

Fto

Il Dirigente

Aurelio Lo Fazio

Fto