

DELIBERA 164/2023/CRL/UD del 27/03/2023
RXXX / VODAFONE ITALIA SPA (HO.MOBILE- TELETU)
(GU14/161000/2019)

Il Corecom Lazio

NELLA riunione del 27/03/2023;

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*”;

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*”, di seguito denominato *Regolamento sugli indennizzi*, come modificata da ultimo dalla delibera n. 347/18/CONS;

VISTA la delibera n. 203/18/CONS, del 24 aprile 2018, recante “*Approvazione del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche*”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 353/19/CONS;

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 delibera 395/17/CONS;

VISTA la Convenzione per il conferimento e l’esercizio della delega di funzioni ai comitati regionali per le comunicazioni sottoscritta tra l’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e 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 (Co.re.com);

VISTA la delibera n. 347/18/CONS, del 18 luglio 2018, recante “Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori”, di seguito "Regolamento Indennizzi”;

VISTA l’istanza di RXXX del 08/08/2019 acquisita con protocollo n. 0351921 del 08/08/2019;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’istante

L’utente, titolare dell’utenza business di telefonia fissa 06 892xxx e precedentemente 0666xxx, nell’istanza presentata in data 08/08/2019 ha rappresentato quanto segue: “Tale problematica, oltre ad aver recato disservizi significativi per quanto sopra selezionato e per quanto indicato nell’allegato, ci ha portato, una volta perso il nostro storico numero di telefono, a richiederne uno nuovo al successivo Gestore con il quale abbiamo ad oggi nuovo contratto (Telecom Italia), con conseguenti disservizi dovuti in particolar modo a qualsiasi nostra forma di pubblicità (bigliettini da visita, depliant, sito internet, ecc.)”. L’utente ha presentato reclamo in data 1° luglio 2018 e 9 agosto 2018 a cui è stato dato positivo riscontro con risoluzione del problema nei termini (il 16 agosto per entrambi i reclami). Ha svolto conciliazione conclusasi con verbale di mancato accordo il 06/06/2019 (UG/14022/2018). L’utente ha quindi segnalato i seguenti disservizi: a) 06892xxxx Attivazione servizi non richiesti (Data reclamo: 01/07/2018, Data disattivazione: 16/08/2018); b) 0689xxxx Addebito per costi di recesso/disattivazione; c) 06892xxxx Applicazione di condizioni contrattuali diverse da quelle prospettate/pattuite; d) 06892xxx Malfunzionamento della linea (Data reclamo: 09/08/2018, Data risoluzione: 16/08/2018); e) 066xxx Perdita titolarità della numerazione (Data inizio utilizzo numerazione: 02/01/2002, Data perdita numerazione: 16/08/2018); L’utente ha quindi chiesto: Rimborso per i danni arrecati come citato nell’allegato del RECLAMO fatto pervenire all’interessato, via pec, in data 09/08/2018. - Quantificazione dei rimborsi o indennizzi richiesti (in euro): 5.000.0

2. La posizione dell’operatore

Nel corso del procedimento l’operatore controparte ha avanzato le seguenti argomentazioni contenute nella memoria depositata in data 15/10/2019: a) In primis l’operatore eccepisce l’inammissibilità e improcedibilità di eventuali richieste formulate nell’istanza di definizione non coincidenti o eccedenti quelle formulate nella domanda di conciliazione, in quanto non è stato per esse assolto l’obbligo di conciliazione. b) In merito alla ricostruzione dei fatti riportata dall’utente e alle richieste avanzate, conferma la correttezza del suo operato. In particolare, sul disservizio di cui al punto e) attinente alla perdita della titolarità del numero, l’operatore ribadisce di aver regolarmente avviato la procedura di migrazione del numero 06 6658xxx, asseritamente persa. Tale

procedura però, a seguito di richiesta inoltrata il 24 luglio 2018, non ha avuto esito positivo, in quanto rifiutata dal gestore donating (Telecom) per “linea non esercibile”. L’operatore non ha potuto procedere alla migrazione. L’operatore non ravvisa perciò profili di responsabilità a suo carico per la perdita della numerazione 06665xxxx, non avendo potuto attuare la portabilità in entrata domandata. A supporto delle proprie tesi deposita la schermata della migrazione (all.1), il riscontro Telecom (all.3) e le Condizioni generali di contratto (all.2). c) In relazione agli ulteriori disservizi lamentati, l’operatore evidenzia come, ai sensi dell’art. 4 delle Condizioni generali di contratto “L’attivazione dei Servizi è subordinata all’accettazione del relativo ordine di abilitazione della linea da parte di Telecom Italia ed eventualmente da parte di altri operatori. In tutti i casi in cui l’ordine di abilitazione da parte di Telecom Italia (ed eventualmente di terzi operatori) venga negato e comunque in tutti i casi in cui Vodafone non sia tecnicamente in grado di attivare i servizi ADSL, Fibra o Fibra mista a Rame al Cliente, il Contratto si intenderà risolto per impossibilità sopravvenuta”. Stante ciò, l’operatore respinge ogni imputazione di responsabilità in relazione alla mancata attivazione dei servizi richiesti.

3. Motivazione della decisione

All’esito delle risultanze istruttorie si ritiene che la richiesta dell’utente non sia accoglibile per le motivazioni di seguito illustrate. Si intende affrontare preliminarmente l’eccezione di inammissibilità, sollevata dall’operatore in relazione alle richieste formulate nella domanda di definizione che siano non coincidenti o eccedenti quelle contenute nella domanda di conciliazione, per mancato esperimento del tentativo obbligatorio di conciliazione. A tale proposito si ritiene che debba essere dichiarata inammissibile la domanda sollevata per la prima volta in sede di definizione della controversia, costituendo essa *ius novorum* non sottoposto al previo tentativo obbligatorio di conciliazione. Le richieste formulate nell’istanza di definizione non coincidenti con quelle indicate nell’istanza di conciliazione rappresentano un oggetto nuovo ai fini della definizione della controversia, come tale inammissibili ai sensi dell’articolo 14 della Del. N. 203/18/CONS che richiede, a pena di inammissibilità, la coincidenza delle richieste formulate in sede di definizione con quelle formulate in sede di conciliazione. Dall’esame della documentazione in atti non pare tuttavia evincersi la natura innovativa delle richieste dell’utente in relazione alle domande proposte in sede di conciliazione, e pertanto l’istanza possiede i requisiti di ammissibilità previsti dall’articolo 14 del Regolamento ed è pertanto proponibile. Per quanto riguarda i disservizi di cui ai punti a) e d) si osserva che dalla documentazione in atti emerge che l’operatore ha risposto ai reclami dell’utente nel termine di 45 giorni, resolvendo il disservizio. Nessun indennizzo può pertanto essere riconosciuto in questa sede. Per quanto riguarda il punto e), relativo alla perdita della titolarità della numerazione conseguente alla mancata portabilità in entrata domandata all’operatore, la richiesta dell’utente non può essere accolta, in quanto dalla documentazione depositata dall’operatore risulta che questi ha correttamente avviato, il 24 luglio 2018, la procedura di migrazione del numero 066658xxx, migrazione che però non ha avuto esito positivo,

in quanto rifiutata dal gestore donating, perché tecnicamente non attuabile (“linea non esercibile” per eccessiva distanza dalla centrale. All. 3 della memoria di controparte). L’operatore non ha potuto perciò procedere alla migrazione, con conseguente risoluzione del contratto per impossibilità sopravvenuta (ai sensi dell’art. 4 delle condizioni generali del contratto). Nessuna responsabilità può essere a lui imputata, avendo adempiuto alla richiesta di migrazione in maniera tempestiva e nel rispetto delle condizioni generali di contratto. In questo caso di mancata migrazione, con conseguente perdita della numerazione, si ritiene di escludere la sussistenza in capo all’operatore della responsabilità ai sensi dell’articolo 1218 c.c. ed il diritto dell’utente al riconoscimento di un indennizzo, in quanto l’operatore ha fornito prova del suo corretto adempimento, tale da esimerlo da responsabilità. Detto ciò, la Del. n.274/07/CONS, all’art. 17, nel regolare i principi generali per la fornitura dei servizi di accesso, al co. 8 e seguenti stabilisce che: “8. Le parti concordano il calendario per l’effettuazione delle verifiche tecniche necessarie a garantire la salvaguardia dell’integrità della rete per la tipologia di accesso richiesto e si impegnano a realizzare congiuntamente tali verifiche. L’effettuazione delle attività di verifica da parte dell’operatore che richiede il servizio è certificata da parte dell’operatore notificato. Tale attività non può in alcun modo determinare indebiti ritardi nella fornitura del servizio di accesso richiesto. 9. Fermo restando l’obbligo di fornitura del servizio sostitutivo di canale numerico in caso di richieste di accesso disaggregato, il rifiuto da parte dell’operatore notificato di fornire servizi di accesso è giustificato esclusivamente nei casi in cui: a. non vi sia disponibilità di risorse di rete sufficienti alla fornitura del servizio; b. sussistano insormontabili ostacoli tecnici alla fornitura del servizio. 11. Qualora la richiesta di fornitura di un servizio di accesso sia respinta, l’operatore notificato fornisce all’operatore richiedente adeguata e documentata motivazione circa le ragioni del rigetto. 12. Le causali di rigetto e di rimodulazione della data di consegna sono limitate a quelle contenute nell’elenco esaustivo concordato con gli altri operatori, allegato all’offerta di riferimento. Non sono ammesse causali generiche, che non individuino l’effettivo problema riscontrato. Le comunicazioni tra gli operatori identificano univocamente la causale specifica. 13. L’operatore notificato prevede soluzioni alternative di co-locazione (ad esempio co-mingling) e soluzioni di co-locazione virtuale, al fine di consentire comunque l’utilizzo dei servizi di accesso disaggregato, in particolar modo anche nei siti dove non è ancora resa disponibile la co-locazione fisica.” Questo vuol dire che, contestualmente al rifiuto dell’attivazione del servizio, Telecom avrebbe dovuto comunque prevedere soluzioni alternative per rendere in ogni caso possibile l’attivazione del servizio ed escludere o ridurre al minimo i disagi/disservizi per l’utente. Non è dato sapere, dalla documentazione depositata, quale sia stato il comportamento di Telecom al riguardo. In ogni caso, e in conclusione, si ritiene che è nei confronti di Telecom che l’utente avrebbe forse potuto rivolgere istanza di indennizzo nei confronti della società Telecom, come operatore notificato, che avrebbe dovuto prevedere soluzioni alternative di co-locazione al fine di consentire comunque l’utilizzo dei servizi di accesso. Ma tale disamina è comunque estranea alla procedura che qui occupa. In conclusione, si ribadisce che la perdita della numerazione lamentata dall’utente non può, dunque, essere addebitata a Vodafone Italia S.p.A., in quanto l’operatore ha dato esecuzione a quanto

richiesto dall'utente medesimo. Ne consegue che nessun indennizzo viene riconosciuto. Occorre rilevare, oltretutto, che, dalla documentazione depositata risulta che parte istante non ha effettuato alcuna richiesta di riattivazione del numero e, in relazione alla perdita del numero 0666xxx, non risulta depositato in fascicolo il reclamo che l'utente sostiene di aver fatto in data 9/08/2018 e soprattutto non è chiaro dagli atti se il reclamo a cui l'utente fa riferimento sia quello per il quale è stata data risposta in data 16/08/2018. Se fosse un nuovo reclamo al quale l'operatore non abbia dato alcuna risposta l'utente avrebbe diritto all'indennizzo ai sensi della Del. n.347/2018/CONS ma ciò non è dato sapere in quanto la descrizione dei fatti da parte dell'utente sul punto è estremamente generica e non circostanziata. Infine, per quanto riguarda la richiesta di risarcimento danni, si fa presente che, ai sensi della Del.276/13/ CONS in sede di definizione, come anche in sede conciliativa, l'oggetto della pronuncia riguarda esclusivamente la liquidazione di indennizzi o il rimborso/storno di somme non dovute nel rispetto delle Delibere AGCOM e della normativa di settore. L'utente, una volta definito il procedimento preliminare di conciliazione obbligatoria, può promuovere istanza di risarcimento danni all'Autorità giudiziaria. Spese di procedura compensate.

Per tutto quanto sopra esposto,

IL CORECOM LAZIO

vista la relazione del Responsabile del procedimento;

DELIBERA Articolo 1

1. Il rigetto dell'istanza della società RXXX nei confronti della società Vodafone Italia SpA. Spese di procedura compensate.

2. 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.

3. È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale 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, 27 – 03 - 2023

Il Dirigente

Dott. Roberto Rizzi



AUTORITÀ PER LE
GARANZIE NELLE
COMUNICAZIONI

Il Presidente

Avv. Maria Cristina Cafini

F.to