

DELIBERA DL/22/19/CRL/UD DEL 29/01/2019

DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA

C.BARONE / TIM XXX / VODAFONE XXX

(LAZIO/D/673/2016)

IL CORECOM DELLA REGIONE LAZIO

Nella riunione del 29/01/2019

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 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 dell’utente C.BARONE;

VISTI gli atti del procedimento; CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell’istante

L’istante ha lamentato nei confronti di TIM XXX e Vodafone Italia XXX quanto segue:

“La Vodafone Station, e non è evidenziato nella loro modulistica, non consente di cambiare la configurazione della rete locale, mia peculiare esigenza dovendomi connettere localmente ad un server con specifiche impostazioni, ed il Servizio Tecnico Vodafone non ha potuto indicarmi soluzioni alternative. Mi sono visto quindi costretto a chiedere il rientro alla Telecom, il cui router al pari di altri gestori non ha questi vincoli. Il codice di migrazione della mia utenza Vodafone (3B30613717417011 B) a detta degli operatori commerciali Telecom non consente però la portabilità della numerazione avendo un Codice di Servizio 011”.

Su quanto assunto ha chiesto:

- *“che venga intimato a Vodafone e Telecom di trovare la soluzione tecnica atta a consentire la corretta migrazione della utenza 0635401978 da Vodafone con rientro a Telecom con portabilità della numerazione.”*
- *“il rimborso dei canoni corrisposti a Vodafone dopo la segnalazione (Gennaio 2016) della non rispondenza alle mie esigenze del servizio”*

2. La posizione dell'operatore Vodafone Italia XXX.

L'operatore si costituiva nel procedimento di definizione rilevando la infondatezza dell'istanza in quanto l'esigenza evidenziata oggi dall'utente non era mai stata rappresentata in fase di stipula contrattuale; per cui, alcuna responsabilità può essere attribuita a Vodafone per l'attivazione di una linea asseritamente ritenuta inadatta ad un determinato utilizzo, emerso successivamente o sconosciuto all'atto della stipula.

Infatti il cliente ha cominciato a fruire del servizio sin dall'attivazione in data 5.11.2015, senza eccepire alcuna problematica sino all'aprile dell'anno successivo.

Per quanto concerne la problematica relativa alla migrazione, Vodafone aveva regolarmente generato il codice di migrazione relativo al tipo di servizio erogato; è il gestore recipient che deve adeguare i propri sistemi al codice, al fine di consentire la migrazione.

Concludeva pertanto per il rigetto dell'istanza.

3. La posizione dell'operatore Telecom Italia XXX.

L'operatore non si è costituito.

All'udienza di discussione tenutasi il 24.5.2017, presenti gli operatori Vodafone e Telecom, l'istante regolarmente convocato non compariva.

4. Motivazione della decisione

Preliminarmente, si osserva che l'istanza soddisfa solo parzialmente i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall'art. 14 del Regolamento: la richiesta di *“trovare la soluzione tecnica atta a consentire la corretta migrazione ::”* non è infatti procedibile ai sensi dell'art.19, comma 4 del Regolamento Agcom ex Del.173/07/CONS e s.m. in quanto estranea alla cognizione del Corecom, posto che all'organo decidente è consentita unicamente la liquidazione di rimborsi e/o indennizzi in conseguenza dell'accertamento di inadempimenti contrattuali ascrivibili agli operatori; peraltro la funzione di ordinare un *facere* è rimessa ai procedimenti cautelari di attivazione urgente previsti dagli artt. art.5 e 21 dello stesso Regolamento, che non risultano attivati dall'utente in fase di procedimento conciliativo, né in quello definitivo.

Ciò premesso, nel merito rilevano le modalità di redazione dell'istanza, generica e indeterminata, che ne precludono ogni valutazione.

Si assiste, infatti, nel caso *de qua* al mancato assolvimento del minimo onere di allegazione di fatti e circostanze da parte dell'istante, alla genericità, anche temporale, delle contestazioni, alla mancanza in atti di elementi sufficienti per valutare la condotta dell'operatore.

L'utente non offre in deposito alcun contratto onde evincere le caratteristiche tecniche del servizio contrattualizzato, né quelle della citata specifica esigenza di utilizzo, né precisa se e quando avesse affrontato con l'operatore contraente aspetti di compatibilità con taluni sistemi.

È evidente che trattasi di una descrizione dei fatti insufficiente alla verifica dei tempi, circostanze e natura del disservizio lamentato.

Né l'utente ha prodotto alcun documento atto a supportare la generica rappresentazione dei fatti, con un reclamo proposto all'operatore che richiedesse un intervento sul problema riscontrato.

Vodafone infatti contesta di aver ricevuto segnalazioni del genere all'attivazione del servizio, a conforto della tesi che l'esigenza fosse intervenuta successivamente alla contrazione del vincolo.

Stante dunque l'impossibilità di accertare l'"*an*", il "*quomodo*" ed il "*quantum*" del verificarsi del disservizio, non sussistono gli estremi per la liquidazione di un qualsivoglia indennizzo a titolo di "*disservizio*".

La valutazione è analoga per quanto concerne l'asserita impossibilità di rientrare in Telecom con quella numerazione, per la quale non è stato depositato il contratto stipulato con il nuovo operatore, né la comunicazione dell'intervenuta bocciatura della procedura per causa tecnica imputabile alla configurazione del servizio in Vodafone. Anche in tal caso, l'avvio di una procedura d'urgenza al Corecom che ordinasse coattivamente il rientro in Telecom come richiesto dall'utente, avrebbe quantomeno fatto certificare la causa tecnica ostativa ed agevolare una soluzione tra gli interlocutori.

Infine, quanto al richiesto rimborso delle fatture Vodafone, manca il deposito delle stesse al pari dell'arco temporale di riferimento, per cui è preclusa anche in tale caso ogni valutazione.



Stante l'assoluta genericità delle deduzioni e la mancanza di qualsivoglia elemento probatorio a sostegno della pretesa, la domanda non può che essere rigettata.

Sulle spese del procedimento

Nel caso di specie, tenuto conto del comportamento complessivamente tenuto dalle parti, la totale mancanza di prova a suffragio delle pretese avanzate, considerato il rigetto integrale dell'istanza, si ritiene congruo compensare le spese della procedura di conciliazione e della procedura di definizione.

Per tutto quanto sopra esposto,

IL CORECOM LAZIO

Vista la relazione del Responsabile del procedimento

DELIBERA

1. Rigetta l'istanza del Sig. C.BARONE nei confronti della società TIM XXX e Vodafone Italia XXX, con integrale compensazione delle spese di procedura.
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 ulteriore danno subito.

4. Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

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

Roma, 29/01/2019

Il Presidente

Michele Petrucci

F.TO

Il Dirigente

Aurelio Lo Fazio

F.TO