

**DELIBERA DL/045/18/CRL/UD del 31 maggio 2018**  
**DEFINIZIONE DELLE CONTROVERSIE RIUNITE**  
**XXX “VIA ANDANTE” / VODAFONE XXX / TIM XXX**  
**(LAZIO/D/191/144/2016)**

**IL CORECOM DELLA REGIONE LAZIO**

NELLA riunione del 31 maggio 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 le istanze presentate dall’XXX “Via Andante” in data 22.2.2016 e 9.3.2016;

RILEVATA l’omogeneità oggettiva e l’identità soggettiva tra le due controversie;

DISPOSTA la riunione dei procedimenti di definizione ai sensi dell’art. 18, comma 4 del Regolamento; VISTI gli atti dei procedimenti;

CONSIDERATO quanto segue:

### **1. La posizione dell’Istante**

L’istante ha introdotto, con istanza rubricata al n.191/2016, la controversia avente ad oggetto la ritardata attivazione da parte di Vodafone di due linee business ( 06\*\*\*\*910 e 06\*\*\*\*663) come da contratto stipulato in data 17.12.2013.

In particolare lamentava che l’attivazione dei due servizi voce, oltre che dell’asdl, fosse avvenuta con quattro mesi di ritardo ( “fine aprile 2014”). Risolto il disservizio richiedeva mediante reclamo lo storno dei canoni, senza avere risposta.

Perciò richiedeva:

- 1) indennizzo per ritardata attivazione di due servizi voce e un servizio adsl per 4 mesi di ritardo;
- 2) indennizzo determinato in via equitativa per la mancata informativa all'utente sulla risoluzione del disservizio;
- 3) indennizzo per mancata risposta al reclamo ;
- 4) storno delle fatture medio tempore emesse.

L'istante ha inoltre instaurato altra istanza di definizione con le stesse controparti, rubricata al n. 144/2016, avente ad oggetto un improvviso, forte rallentamento del servizio internet e l'inutilizzabilità del servizio voce relativamente alle due utenze 06\*\*\*\*910 e 06\*\*\*\*663 ( quest'ultima sovrascritta dal numero 06\*\*\*\*424 ), a far data dal 17.7.2015.

Reclamato il guasto al servizio clienti, veniva informato a distanza di due giorni, della risoluzione del disservizio.

Tuttavia il disservizio permaneva e dopo infruttuose, successive segnalazioni all'assistenza, interveniva un tecnico in loco, ma senza soluzione del problema.

L'utente pertanto si vedeva costretto a presentare domanda per provvedimento urgente, nel cui procedimento interveniva Vodafone dichiarando di aver risolto il guasto già in data 24.9.2015; tale affermazione non veritiera, impediva l'adozione del provvedimento urgente, pur a fronte di un perdurante disservizio. Il guasto veniva poi risolto il 9.10.2015.

Perciò richiedeva:

- 1) indennizzo per sospensione di due servizi voce e un servizio adsl per 4 mesi;
- 2) indennizzo determinato in via equitativa per pratiche scorrette in sede di procedura d'urgenza;
- 3) indennizzo per mancata risposta al reclamo ;
- 4) storno delle fatture medio tempore emesse.

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

Con riferimento all'istanza 191/2016, l'operatore rappresentava di aver regolarmente erogato il servizio.

La numerazione 06\*\*\*\*910 ha regolarmente generato traffico telefonico, come risulta dalla fattura AE02245979 per il periodo 17.12.2013-9.2.2014, dove sono visibili 5 ore di traffico e quasi 100 connessioni.

Quanto alla numerazione 06\*\*\*\*663 si trattava di utenza provvisoria, attivata nelle more del perfezionamento del passaggio dell'utenza 06\*\*\*\*2424 proveniente da Fastweb; la tempistica della portabilità dal gestore Fastweb non è stata fatta oggetto di controversia.

Precisava che per spirito conciliativo aveva già offerto in sede di tentativo di conciliazione, la somma di Euro 300,00.

Concludeva per il rigetto delle richieste.

Con riferimento all'istanza 144/2016 l'operatore rappresentava di aver regolarmente erogato il servizio.

Le numerazioni in parola hanno generato traffico nel periodo dedotto come dimostrato dalle fatture nn. AF11521919 e AF14693135.

Concludeva per il rigetto delle richieste.

## **3. La posizione dell'operatore Telecom**

Con riferimento ad entrambe le istanze 199/2016 e 144/2016, Telecom escludeva proprie responsabilità in quanto non parte contrattuale dell'associazione istante

#### **4. Motivazione della decisione**

Preliminarmente si osserva che le istanze soddisfano i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall'art. 14 del Regolamento e sono pertanto proponibili.

Quanto al coinvolgimento di Telecom nelle presenti vicende occorre preliminarmente precisare quanto segue.

Telecom non ha alcun rapporto contrattuale con l'utente; è pertanto pacifico che non può rispondere a quest'ultimo di disservizi verificatisi durante la gestione del servizio da parte di altro operatore.

La posizione di Telecom va pertanto stralciata da entrambi i procedimenti .

Per chiarezza, si fa presente che su orientamento pluriennale Agcom, è concessa l'estensione del contraddittorio a parti terze estranee al rapporto contrattuale di cui l'utente è intestatario, solo in sede di istruttoria del procedimento d'urgenza per evidenti ragioni tecniche che richiedono per lo più la cooperazione della Divisione Reti di Telecom ai fini dell'attivazione del servizio, o risoluzione del guasto; sempre per prassi consolidata in Autorità, si rende opportuna per esigenze di omogeneità, la medesima estensione in fase di contestuale deposito dell'istanza UG da parte dell'istante; pertanto Telecom partecipa solo formalmente al tentativo di conciliazione che da tale istanza consegue, generalmente con dichiarazione di estraneità al procedimento, come nel presente caso.

L'utente tuttavia, ha riproposto le istanze di definizione anche contro Telecom che è in posizione di terzo, e pertanto si rende necessario disporre lo stralcio anche in tale sede.

Quanto alla disposta riunione dei procedimenti essa è dettata da esigenze di snellezza ed economicità del procedimento amministrativo, esigenza ancor più stringente in questo caso laddove l'utente ha depositato due istanze a breve intervallo l'una dall'altra, la seconda delle quali si riferisce a fatti anteriori a quelli oggetto della prima e perciò già noti in precedenza, dando luogo ad un indebito frazionamento delle domande.

#### **4.1 Sulla ritardata attivazione del servizio.**

Nell'istanza 191/2016, l'utente deduce che, a fronte di un contratto stipulato con Vodafone per la fornitura di due utenze business per servizi voce ed adsl l'attivazione avveniva a fine aprile 2014 con quattro mesi di ritardo ed a nulla servivano le innumerevoli segnalazioni.

La doglianza è molto generica .

In base ai principi generali sull'onere della prova in materia di adempimento di obbligazioni, si richiama il principio più volte affermato nella consolidata giurisprudenza di legittimità (Cass. SS.UU. n. 13533 del 30 ottobre 2001, Cass. 9 febbraio 2004 n. 2387, 26 gennaio 2007 n. 1743, 19 aprile 2007 n. 9351, 11 novembre 2008 n. 26953, e da ultimo, 3 luglio 2009 n. 15677 e da ultimo Cass. Il 20 gennaio 2010 n. 936), secondo il quale il creditore che agisce per l'adempimento, per la risoluzione o per il risarcimento del danno deve dare la prova della fonte negoziale o legale del suo diritto e, se previsto, del termine di scadenza, limitandosi alla mera allegazione della circostanza dell'inadempimento della controparte; sarà il debitore convenuto a

dover fornire la prova del fatto estintivo del diritto, costituito dall'avvenuto adempimento. Anche nel caso in cui sia dedotto un inesatto adempimento dell'obbligazione, al creditore istante sarà sufficiente allegare tale inesattezza, gravando ancora una volta sul debitore l'onere di dimostrare l'avvenuto esatto adempimento o che l'inadempimento è dipeso da causa a lui non imputabile ex art. 1218 cod. civ, ovvero da cause specifiche di esclusione della responsabilità previste dal contratto, dalle condizioni generali di contratto o dalla Carta Servizi.

Ai sensi della Delibera n. 179/03/CSP (TLC, Direttiva Generale), gli operatori devono fornire i servizi in modo regolare, continuo e senza interruzioni, nel rispetto delle previsioni normative e contrattuali.

Ebbene, se è vero che il creditore può limitarsi ad "allegare la circostanza dell'inadempimento", ciò non legittima una narrazione dei fatti vaga, non circostanziata nel tempo e priva di fonte negoziale della pretesa; se si lamenta un ritardo nell'esecuzione di un contratto come nel caso di specie, è necessario produrlo al fine di determinarne una data certa cui rapportare il presunto ritardo, nonché acquisirne tipologia e condizioni contrattuali alle quali commisurare il supposto inadempimento o inesatto inadempimento.

Già per tali caratteristiche, la domanda si presenta generica e indeterminata e perciò sarebbe inammissibile; tuttavia ha supplito al mancato assolvimento dell'onere della prova, la controprotezione mediante deposito della PDA "ADSL-Fibra" sottoscritta in data 28.11.2013 per la "CONNETTIVITÀ E PORTABILITÀ" da Fastweb della numerazione 06\*\*\*\* 424, con profilo tariffario "Vodafone ADSL Relax" per i servizi voce e dati.

Quanto all'attivazione della numerazione aggiuntiva 06\*\*\*\*\*910, Vodafone ha ammesso l'assunzione anche di tale obbligazione.

Sul lamentato ritardo nell'attivazione dell'utenza 06\*\*\*\* 424, Vodafone ha precisato che era stata attivata una numerazione provvisoria in attesa della sovrascrittura del numero mediante importazione da Fastweb e che la portabilità dall'OLO non era stata fatta oggetto di controversia.

L'eccezione non può essere accolta in quanto, seppure in maniera laconica e senza specificare che trattavasi di procedura di portabilità da altro gestore, l'utente ha in realtà lamentato la ritardata attivazione di due numerazioni il che non costituisce un differente oggetto dalla portabilità ma è semplicemente riportata con una terminologia generica e atecnica come tutta la redazione dell'istanza. Tale modalità non può ragionevolmente impedire al gestore di risalire all'iter tecnico necessario all'attivazione, ma certamente rileva sotto il profilo della liquidazione delle spese di procedura, considerata l'intermediazione professionale di cui si è avvalso l'utente per instaurare il procedimento.

Per quanto concerne dunque la "sovrascrittura" ritardata del numero 06\*\*\*\* 424 sulla numerazione provvisoria Vodafone, si tratta evidentemente di procedura di portabilità pura, ovvero di attivazione della sola numerazione su linea Vodafone senza trasferimento della risorsa d'accesso; tale modalità è confortata dal "modulo di conferma dell'attivazione" depositato dall'utente e inoltrato dal gestore il 5.5.2014; coerente in tal senso anche la fatturazione Vodafone che registra una linea di connettività adsl a far data dal 10.2.2015 ( identificativo linea: 3182742) associata alla numerazione 06\*\*\*\* 424 oggetto di importazione; a fronte del tenore letterale dell'informativa resa al cliente " *la informiamo che il suo numero di Rete Fissa 06\*\*\*\* 424 è ora attivo sulla linea ADSL Vodafone*" ( n.d.r dal 5.5.2014) , si deve concludere che

nonostante l'operatività dell'attivazione mediante numerazione provvisoria, la portabilità del numero sia avvenuta con ritardo rispetto alla sottoscrizione del contratto del 28.11.2013 .

Pertanto ai sensi dell'art.6, comma 1 e 12, comma 2 Allegato A della Delibera 73/11/CONS, spetta all'utente un indennizzo per il periodo di ritardo, 28.12.2013 ( già detratto il tempo utile per la conclusione della procedura ) al 5.5.2014, data del passaggio del numero, per l'importo di Euro 1.280,00.

Per quanto concerne la linea di nuova attivazione 06\*\*\*\*910, dalle fatture Vodafone risulta traffico sia voce che dati a far data dal 17.12.2014 e pertanto l'attivazione è avvenuta nella tempistica prevista e la domanda di indennizzo non può essere accolta.

#### **4.2 Sui reclami.**

Premesso che non si rinvergono reclami presentati per tutto il dedotto arco temporale di disservizio, è stato depositato un unico reclamo scritto, datato 23.10.2014, con il quale, a distanza di 10 e 6 mesi dalle attivazioni in parola, si richiedono indennizzi al gestore.

Tuttavia tale reclamo è sprovvisto di una valida prova dell'inoltro e della ricezione (la ricevuta della sola spedizione A/R è oltretutto illeggibile) e pertanto non può essere preso in considerazione.

#### **5. Sulla sospensione/interruzione del servizio**

Venendo all'istanza 144/2016, l'istante ha lamentato lentezza di connessione adsl e sospensione dei servizi voce nei seguenti termini : “ la rete dell'utente risultava scollegata dall'infrastruttura fissa ...” determinando, di fatto “ *la sospensione delle utenze telefoniche in oggetto*”

In base ai principi generali sull'onere della prova in materia di adempimento di obbligazioni, si richiama il principio più volte affermato nella consolidata giurisprudenza di legittimità (Cass. SS.UU. n. 13533 del 30 ottobre 2001, Cass. 9 febbraio 2004 n. 2387, 26 gennaio 2007 n. 1743, 19 aprile 2007 n. 9351, 11 novembre 2008 n. 26953, e da ultimo, 3 luglio 2009 n. 15677 e da ultimo Cass. Il 20 gennaio 2010 n. 936), secondo il quale il creditore che agisce per l'adempimento, per la risoluzione o per il risarcimento del danno deve dare la prova della fonte negoziale o legale del suo diritto e, se previsto, del termine di scadenza, limitandosi alla mera allegazione della circostanza dell'inadempimento della controparte; sarà il debitore convenuto a dover fornire la prova del fatto estintivo del diritto, costituito dall'avvenuto adempimento.

Anche nel caso in cui sia dedotto un inesatto adempimento dell'obbligazione, al creditore istante sarà sufficiente allegare tale inesattezza, gravando ancora una volta sul debitore l'onere di dimostrare l'avvenuto esatto adempimento o che l'inadempimento è dipeso da causa a lui non imputabile ex art. 1218 cod. civ, ovvero da cause specifiche di esclusione della responsabilità previste dal contratto, dalle condizioni generali di contratto o dalla Carta Servizi.

Ai sensi della Delibera n. 179/03/CSP (TLC, Direttiva Generale), inoltre, gli operatori devono fornire i servizi in modo regolare, continuo e senza interruzioni, nel rispetto delle previsioni normative e contrattuali.

Quanto all'interruzione del servizio voce e dati sulle utenze n. 06\*\*\*\* 424 e 06\*\*\*\*910, lamentata a far data dal 17.7.2015, dalla fattura Vodafone AF11521919 relativa al periodo 9/6/2015-7/8/2015, la presenza di traffico generato dalle due utenze esclude il disservizio dell'interruzione/sospensione delle linee; non esclude tuttavia il loro malfunzionamento, in

considerazione della riscontrabile diminuzione dei volumi del consumo rispetto al periodo precedente sia del traffico voce che di quello internet; pertanto dalla dedotta data del 17.7.2015 al 7.8.2015 spetta all'utente l'indennizzo per il parziale funzionamento delle utenze ai sensi dell'art 5, comma 2 e 12, comma 2 per Euro 315,00.

Per il periodo successivo e fino alla dedotta data di ripristino del 9.10.2015, Vodafone non ha provato l'erogazione del servizio poiché la fatturazione successiva, decorrente dal 8/8/2015 non mostra il dettaglio di traffico generato dalle due utenze, che non compaiono perfino in fattura.

Deve pertanto riconoscersi l'indennizzo di cui all'art.5, comma 1 e 12, comma 2 per il periodo 8/8/2015-9/10/2015 per l'interruzione di due servizi voci e del collegamento internet per l'importo di Euro 1.860,00.

Vodafone dovrà inoltre stornare la fattura AF14693135 del 10.10.2014, per la parte relativa all'utenza fissa.

#### **5.1 . Sulla mancata risposta al reclamo .**

La domanda non può essere accolta.

E' in atti un reclamo inviato via fax il 10.9.2015, dove si lamenta il guasto a far data dal 17.7.2015 e se ne sollecita una risoluzione certa.

Il reclamo risulta accolto per fatto concludente in data 9.10.2015 con il ripristino del servizio e quindi senza necessità di risposta scritta.

#### **6. Sulle spese di procedura**

Infine, per quanto concerne le spese di procedura, appare equo compensare tra le parti le spese di procedura, ai sensi dell'articolo 19, comma 6, e 16, comma 2bis del Regolamento adottato con Delibera n. 173/07/CONS, del 19 aprile 2007, in considerazione delle riscontrate modalità di redazione delle istanze.

Per tutto quanto sopra esposto,

### **IL CORECOM LAZIO**

Vista la relazione del Responsabile del procedimento;

#### **DELIBERA**

1. Accoglie parzialmente le istanze riunite nn. 191-144/2016 dell'XXX "Via Andante, nei confronti di Vodafone XXX; è stralciata la posizione di TIM XXX.
2. Vodafone XXX è tenuta a stornare e rimborsare l'importo afferente alla telefonia fissa sulla fattura AF14693135 del 10.10.2014, nonché a pagare in favore dell'istante i seguenti importi, maggiorati degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza:
  - i. Euro 1.280,00 (milleduecentottanta/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 315,00 ( trecento quindici/00) ex artt. 5, comma 2 e 12, comma 2 Allegato A alla Delibera 73/11/CONS;
  - iii. Euro 1.860,00 (milleottocentosessanta/00) a titolo di indennizzo ex artt. 5, comma 1 e 12, comma 2 Allegato A Delibera 73/11/CONS.
3. La Vodafone 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.
  4. 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.
  5. È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito.
  6. 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](http://www.agcom.it)).

Roma, lì 31/05/2018

Il Presidente

Michele Petrucci

Fto

Il Dirigente

Aurelio Lo Fazio

Fto