

Oggetto: definizione della controversia Cxxx Ixxx Srl / Voipvoce (Lazio/D/103/2017)

Il direttore

VISTO lo Statuto, approvato con legge statutaria 11 novembre 2004, n. 1 e successive modifiche e, in particolare, l'articolo 24;

VISTA la legge regionale 18 febbraio 2002, n. 6 (Disciplina del sistema organizzativo della Giunta e del Consiglio e disposizioni relative alla dirigenza ed al personale regionale) e successive modifiche;

VISTO il Regolamento di organizzazione del Consiglio regionale, approvato con deliberazione dell'Ufficio di presidenza 29 gennaio 2003, n. 3, e successive modifiche;

VISTA la deliberazione 27 gennaio 2022, n. 10 (Riorganizzazione delle strutture amministrative del Consiglio regionale. Modifiche al Regolamento di organizzazione. Proposta.) ed in particolare l'articolo 15 ter, lettera b);

VISTA la determinazione 9 febbraio 2022, n. A00138 (Istituzione delle aree presso il Consiglio regionale del Lazio. Revoca della determinazione 2 settembre 2021, n. 107);

VISTO il decreto del Presidente del Consiglio regionale 28 febbraio 2022, n. 9, con il quale, previa deliberazione dell'Ufficio di Presidenza 28 febbraio 2022, n. 21, al sottoscritto dott. Aurelio Lo Fazio è stato conferito l'incarico di direttore del servizio "Coordinamento organismi di controllo e garanzia";

VISTO il decreto del Presidente del Consiglio regionale 15 ottobre 2020, n. 5, con il quale, previa deliberazione dell'Ufficio di Presidenza 6 ottobre 2020, n. 125, è stato conferito l'incarico di responsabile della [struttura](#) amministrativa di supporto al Comitato regionale per le comunicazioni, al dott. Roberto Rizzi, a cui, a seguito della citata deliberazione 10/2022, l'incarico è di responsabile della [struttura](#) amministrativa di supporto al Comitato regionale per le comunicazioni, al Consiglio regionale dell'economia e del lavoro e al Difensore Civico;

VISTA la legge 14 novembre 1995, n. 481 (Norme per la concorrenza e la regolazione dei servizi di pubblica utilità);

VISTA la legge 31 luglio 1997, n. 249 (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 (Codice delle comunicazioni elettroniche);

VISTA la delibera 16 febbraio 2011, n. 73/11/CONS (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 legge della Regione Lazio 28 ottobre 2016, n. 13 (Disposizioni di riordino in materia di informazione e comunicazione), istitutiva del Comitato regionale per le comunicazioni, di seguito denominato Co.Re.Com.;

VISTO il decreto del Presidente della Regione Lazio n. T00314 del 16 dicembre 2019 con il quale è stato costituito il Comitato regionale per le comunicazioni della Regione Lazio (Co.Re.Com. Lazio);

VISTO l'Accordo Quadro del 28 novembre 2017 tra l'Autorità, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome, conforme al testo approvato dall'Autorità con delibera n. 395/17/CONS, recentemente prorogato per l'anno 2022;

VISTA la convenzione tra l'Autorità e il Comitato, stipulata dai rispettivi Presidenti in data 5 marzo 2018, con la quale si è provveduto all'attribuzione di nuove deleghe di funzioni allo stesso Comitato, anch'essa prorogata per l'anno 2022;

VISTO il Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche, tramite la piattaforma Concialiab, approvato con delibera dell'Autorità n. 339/18/CONS;

VISTA l'istanza dell'utente Cxxx Ixxx Srl presentata in data 31.01.2017 - PROT. 858;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

### **1. La posizione dell'istante.**

In data 29 Gennaio 2016, la Cxxx Ixxx ha provveduto a trasmettere alla Voip Voice srl la documentazione richiesta al fine di procedere alla portabilità del numero 06.5xxxxx.

Tuttavia la richiesta portabilità, e nonostante i solleciti dell'istante, non è mai avvenuta.

In data 3 Novembre 2016 si è svolto presso la sede Corecom Lazio il tentativo di conciliazione all'esito del quale non è stato raggiunto alcun accordo in quanto l'operatore non è comparso.

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

L'operatore non è comparso al tentativo di conciliazione, né si costituiva nel procedimento a mezzo deposito di memorie difensive, benchè regolarmente convocato.

### **3. Motivazione della decisione.**

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

In ordine alla migrazione è in atti la mail di Voip Voice srl che dichiara di aver correttamente espletato la fase di migrazione e di non aver ancora ricevuto da Telecom la notifica dell'espletamento della migrazione stessa, nulla aggiungendo sull'operatività o meno dei servizi alla data della richiesta.

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 avente ad oggetto *“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.

A fronte dell'accertato inadempimento, soccorre l'applicazione dell'art. 3 (indennizzo per ritardata attivazione del servizio), a mente del quale: *“Nel caso di ritardo nell'attivazione del servizio rispetto al termine massimo previsto dal contratto, ovvero di ritardo nel trasloco dell'utenza, gli operatori sono tenuti a corrispondere un indennizzo per ciascun servizio non accessorio pari ad euro 7,50 per ogni giorno di ritardo”*.

Nel caso in esame rimane tuttavia indeterminato il *dies ad quem* della fine del disservizio, non avendo la parte istante specificato se l'utenza è stata riattivata con altro Gestore, ovvero se veniva cessata. Non potendo pertanto essere prolungato *“ad libitum”* l'arco temporale per il calcolo dell'indennizzo, lo scrivente Organo procederà alla quantificazione tenendo conto dell'istanza di conciliazione presentata dalla CD Investment in data 22.02.2016, per 24 giorni di disservizio, così per complessivi € 180,00.

Per quanto riguarda la mancata risposta al reclamo, si rileva che in virtù di quanto disposto dall'art. 8, co. 4 all. A delibera 179/03/CSP, l'organismo di telecomunicazioni indica entro il termine previsto dal contratto o dalla carta servizi i provvedimenti o le misure soddisfattive per rimuovere le irregolarità riscontrate e per il ristoro dei pregiudizi arrecati. In caso di rigetto, la risposta in esito al reclamo è in forma scritta, è adeguatamente motivata ed indica gli accertamenti compiuti.

Nel caso in esame l'Operatore non ha prodotto o fornito riscontri scritti, omettendo così di informare debitamente l'istante sui motivi del rigetto o sulle cause della mancata attivazione.

### **DETERMINA**

per i motivi espressi in premessa, che costituiscono parte integrante e sostanziale della presente determinazione:

- 1) l'accoglimento della richiesta di indennizzo all'istante nei seguenti termini: € 300,00 per mancata risposta ai reclami ex art. 11 all. A delibera 73/11/CONS;
- 2) che 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) che è fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito;
- 4) che il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio entro 60 giorni dalla notifica dello stesso;
- 5) di notificare il presente provvedimento alle parti;
- 6) di pubblicare il presente provvedimento sul sito web dell'Autorità ([www.agcom.it](http://www.agcom.it)), raggiungibile anche dal link del sito del Co.Re.Com. Lazio.

Dott. Aurelio Lo Fazio

f.to

