

Regione Umbria

Assemblea legislativa



AGCOM

AUTORITÀ PER LE
GARANZIE NELLE
COMUNICAZIONI

Servizio Comunicazione e Assistenza al Co.Re.Com.

**PROCESSI VERBALI DELLE RIUNIONI
DEL COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI**

DELIBERAZIONE N. 19 del 2 marzo 2017

OGGETTO N. 5	Definizione della controversia XXXXXX contro H3G XX (ora WindTre XX)
---------------------	--

Pres.

Ass.

Presidente: Marco Mazzoni

X

Membro: Maria Mazzoli

X

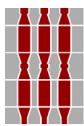
Membro: Stefania Severi

X

Presidente: Marco Mazzoni

Estensore: Beatrice Cairoli

Il Verbalizzante: Monica Cappelli



Regione Umbria

Assemblea legislativa



AGCOM

AUTORITÀ PER LE
GARANZIE NELLE
COMUNICAZIONI

Servizio Comunicazione e Assistenza al Co.Re.Com.

Definizione della controversia XXXXX contro H3G XX (ora WindTre XX)

(GU14 N. XX/2016)

IL CORECOM DELLA REGIONE UMBRIA

nella riunione del 2 marzo 2017,

VISTA la legge 14 novembre 1995, n. 481 “*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 “*Istituzione dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e norme sui sistemi delle Telecomunicazioni e radiotelevisivo*” e, in particolare, l'art. 1, comma 6, lett. a), n. 14 e il comma 13 dello stesso art. 1;

VISTO il decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259, recante “*Codice delle comunicazioni elettroniche*”;

VISTE la legge regionale 11 gennaio 2000 n. 3 recante “*Norme in materia di comunicazione e di emittenza radiotelevisiva locale e istituzione del Comitato regionale per le comunicazioni*” e la legge regionale 29 dicembre 2014, n. 28, recante “*Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (Co.Re.Com.). Ulteriori modificazioni alla legge regionale 11 gennaio 2000 n.3*”;

VISTA la deliberazione del Co.Re.Com. Dell'Umbria n. 7 dell'11 giugno 2015, concernente l'approvazione del “*Regolamento interno e codice etico del Comitato regionale per le comunicazioni (Co.Re.Com.)*”, di cui all'articolo 9 della l.r. n. 28/2015;

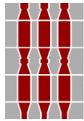
VISTO l'Accordo quadro sottoscritto il 4 dicembre 2008 tra l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, la Conferenza delle Regioni e delle Province Autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee Legislative delle Regioni e delle Province Autonome;

VISTA la Convenzione per l'esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni di cui all'articolo 3 dell'Accordo quadro tra l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e il Comitato regionale per le comunicazioni Umbria, sottoscritta il 16 dicembre 2009;

VISTA la Delibera dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni n. 173/07/CONS e successive modificazioni e integrazioni recante “*Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti*”(di seguito Regolamento);

VISTA la Delibera dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni n.276/13/CONS recante “*Approvazione delle linee guida relative all'attribuzione delle deleghe ai Co.Re.Com in materia di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche*”;

VISTA la Delibera dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni n. 179/03/CSP recante “*Approvazione della direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di*



Regione Umbria

Assemblea legislativa



AGCOM

AUTORITÀ PER LE
GARANZIE NELLE
COMUNICAZIONI

Servizio Comunicazione e Assistenza al Co.Re.Com.

telecomunicazioni ai sensi dell'art. 1, comma 6, lettera b), numero 2, della L. 31 luglio 1997, n. 249";

VISTA la Delibera n. 73/11/CONS recante "Approvazione del regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori ed individuazione delle fattispecie di indennizzo automatico ai sensi dell'articolo 2, comma 12, lett. g) della legge 14 novembre 1995 n.481" (di seguito Regolamento Indennizzi);

VISTA l'istanza e la documentazione alla medesima allegata del 22 marzo 2016 (prot. n. XXXX/2016) con la quale XXXXXX, residente in XXXXXXXX, ha chiesto l'intervento del Comitato regionale per le comunicazioni dell'Umbria (di seguito CORECOM) per la definizione della controversia in essere con l'operatore H3G XX (ora WindTre XX);

VISTI gli atti del procedimento inerente l'espletato tentativo obbligatorio di conciliazione;

VISTI gli atti del presente procedimento;

VISTA la relazione del responsabile del procedimento;

UDITA la relazione del Consigliere Delegato;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

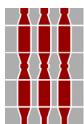
L'istante, in relazione alla numerazione mobile privata XXXXX nei propri scritti rappresenta, in sintesi, quanto segue:

- a) era utente Vodafone da circa 15 anni;
- b) il 13 agosto 2015 riceveva un sms in cui veniva informata che dopo poco sarebbe diventata cliente Tre;
- c) non avendo la stessa fatto alcuna richiesta di portabilità a Tre, si recava presso un centro H3G che riusciva a bloccare il passaggio la cui richiesta era partita da uno Store di Messina. Lo Store inviava una nuova sim, grazie all'attivazione della quale l'istante riusciva a recuperare la vecchia numerazione e la vecchia offerta;
- d) il 23 ottobre 2015 si ripeteva la stessa problematica e l'istante riceveva un sms in cui veniva informata dell'imminente passaggio ad H3G. Questa volta non riusciva a bloccare il passaggio e il suo numero veniva assegnato ad altro soggetto.

In base a tali premesse, l'istante chiede:

- I) indennizzo per interruzione del servizio;
- II) indennizzo per perdita della numerazione;
- III) indennizzo per mancato riscontro al reclamo.

2. La posizione dell'operatore



Servizio Comunicazione e Assistenza al Co.Re.Com.

L'operatore, nei propri scritti difensivi, rappresenta, in sintesi, quanto segue:

- a) In relazione al primo tentativo di passaggio in H3G, l'operatore rileva di aver ricevuto una richiesta di portabilità cui ha dato il dovuto seguito ma il 03/09/2015, a fronte delle verifiche effettuate dal reparto preposto alla MNP, procedeva immediatamente a rendere disponibile la numerazione per la riassegnazione all'istante;
- b) quanto alla migrazione avvenuta il 26/10/2015, l'operatore rileva di aver correttamente dato avvio alla procedura sulla base del modulo di MNP e di aver rispettato quanto prescritto nella delibera 147/11;
- c) in particolare fa presente che l'operatore Recipient nella MNP deve verificare che il modulo sia correttamente compilato, datato e firmato; che nello stesso sia riportato il numero telefonico, che sia indicato il numero seriale della sim (ICCD) e che ci sia la dichiarazione sostitutiva dell'atto di notorietà con cui il sottoscrittore dichiari di essere il legittimo possessore della sim;
- d) se il Donating conferma che i dati forniti dal Recipient sono congruenti fra loro, dà validazione positiva alla richiesta e così si conclude il passaggio della numerazione.

In base a tali premesse, il gestore chiede il rigetto della domanda.

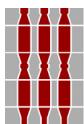
In replica alle deduzioni avversarie, l'istante rappresenta che l'operatore non ha mai riscontrato le doglianze dell'utente e non lo ha mai informato del "furto di identità" venendo meno ai principi enucleati nella Carta servizi quali la trasparenza contrattuale e l'assistenza al cliente e insiste per l'accoglimento delle domande.

3. Risultanze istruttorie e motivi della decisione

Le richieste di parte istante possono essere parzialmente accolte per le motivazioni di seguito specificate.

La controversia riguarda la portabilità di un numero da Vodafone a H3G effettuata in assenza della volontà dell'intestatario della numerazione. In materia, occorre rifarsi a quanto previsto dall'Allegato 1 alla Delibera 147/11/CIR "Regolamento riguardante la portabilità dei numeri per i servizi di comunicazioni mobili e personali".

L'art. 5 comma 4 di detto Regolamento prevede che la richiesta di MNP (Mobile Number Portability) debba contenere, tra gli altri, i dati identificativi del cliente e il codice fiscale o partita IVA del cliente; la numerazione per cui si richiede di attivare la prestazione di MNP; il numero seriale della SIM del donating; data e firma; tipo e numero del documento di riconoscimento presentato dal cliente; manifestazione inequivoca della volontà del cliente d'interrompere il rapporto giuridico con il donating relativamente al numero di telefono da portare e di instaurare, usufruendo della prestazione di MNP, un rapporto giuridico con il recipient con la conseguente attivazione del numero sulla rete mobile utilizzata dal recipient; in caso di carta prepagata, la



Servizio Comunicazione e Assistenza al Co.Re.Com.

dichiarazione del cliente sostitutiva di atto di notorietà di essere il legittimo possessore della carta SIM (intestatario, reale utilizzatore), da rendere nelle forme previste dall'ordinamento; e altre dichiarazioni.

L'articolo 5 prosegue poi prevedendo che gli ordini di lavorazione vengono trasmessi dal Recipient al Donating che, a sua volta, li verifica e attiva la prestazione nei tempi e secondo le modalità stabilite potendo scartarla o rifiutarla soltanto in una serie di casi specificati nel comma 10 tra cui, quando il contratto si riferisce ad un contratto di tipo pre-pagato, la mancata corrispondenza tra il numero dell'utenza ed il numero seriale della carta SIM. Successivamente viene effettuato il passaggio.

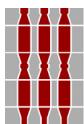
Nel caso che ci interessa la richiesta di Mobile Number Portability contiene tutte le informazioni richieste dalla Delibera 147/11, compresa la dichiarazione, resa ai sensi dagli artt. 38, 46 e 47 D.P.R. n. 445/2000, di essere il legittimo possessore nonché l'effettivo titolare della carta SIM relativa al rapporto di fornitura con il Donating. Pertanto il Recipient ha dovuto trasmettere l'ordine di lavorazione all'operatore Donating. Il Donating ha poi dato validazione positiva essendo il numero di telefono e il numero seriale congruenti.

Nessuna responsabilità può essere addossata all'operatore H3G, che ha applicato le disposizioni vigenti in materia, pertanto le domande di indennizzo per interruzione e perdita della numerazione non possono essere accolte (conforme, Corecom Piemonte, del. n. 9/2015).

Va invece accolta la domanda di indennizzo per mancata risposta al reclamo. Agli atti del procedimento risulta che il reclamo è stato inviato il 12 novembre 2015 e l'operatore non ha dimostrato che tale reclamo ha avuto risposta.

L'istante ha perciò diritto ad un indennizzo da computarsi ai sensi dell'art. 11, Allegato A alla delibera n. 73/11/CONS: "Se l'operatore non fornisce risposta al reclamo entro i termini stabiliti dalla carta dei servizi o dalle delibere dell'Autorità, è tenuto a corrispondere al cliente un indennizzo pari a € 1,00 per ogni giorno di ritardo, fino ad un massimo di € 300,00". La Carta dei Servizi Tre prevede che la risposta al reclamo debba essere data entro 45 giorni dal ricevimento. Il calcolo va quindi effettuato dal 27 dicembre 2015 al 2 marzo 2016, data dell'udienza di conciliazione, quale prima occasione che l'istante ha avuto occasione di confrontarsi con l'operatore in ordine al suo specifico caso. Spetta quindi all'istante la somma di €66/00.

Poiché le somme riconosciuti da questa Autorità devono soddisfare, ai sensi dell'art. 84 del codice delle comunicazioni elettroniche, il requisito dell'equità e, quindi, devono tenere indenne l'istante dal decorso del tempo necessario alla definizione della procedura di risoluzione della controversia, le somme come sopra determinate devono essere maggiorate dell'importo



Servizio Comunicazione e Assistenza al Co.Re.Com.

corrispondente agli interessi legali da calcolarsi dalla data di presentazione dell'istanza di definizione fino al saldo effettivo.

Infine, per quanto riguarda le spese di procedura, tenuto conto che l'istante ha partecipato al procedimento con l'assistenza di un legale, appare equo liquidare in favore del medesimo, ai sensi dell'articolo 19, comma 6, del Regolamento, l'importo di euro 150,00.

Udita la relazione

DELIBERA

in parziale accoglimento dell'istanza presentata dalla Sig.ra XXXXXX, residente in XXXXXXXX, per i motivi sopra indicati,

A) l'operatore H3G XX (ora WindTre XX), in persona del legale rappresentante pro-tempore, è tenuto a:

- **versare** all'istante la somma di **€66/00** a titolo di indennizzo per mancata risposta al reclamo.

La somma di cui al punto precedente dovrà essere maggiorata della misura corrispondente all'importo degli interessi legali, calcolati a decorrere dalla data di presentazione della domanda al saldo.

- **versare** all'istante la somma di **€150/00** a titolo di spese di procedura;

B) il rigitto della altre domande.

E' fatta salva la facoltà per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito, come previsto dall'art 19 comma 5 del Regolamento.

L'operatore sopraindicato è tenuto ad effettuare i suddetti pagamenti e a comunicare a questo CO.RE.COM l'avvenuto adempimento della presente deliberazione entro il termine di sessanta giorni dalla notifica della medesima.

Il presente provvedimento costituisce un ordine dell'Autorità ai sensi e per gli effetti dell'articolo 98, comma 11, del D.Lgs. 1 agosto 2003, n. 259.

Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio, in sede di giurisdizione esclusiva, entro sessanta giorni dalla notifica dello medesimo.

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

IL PRESIDENTE

IL RELATORE

per attestazione di conformità a quanto deliberato

Il Dirigente

(Avv. Rosalba Iannucci)