Protocollo: vedi segnatura.XML

TITOLO	2015.1.10.21.148
	2014.1.10.X
LEGISLATURA	X

Il giorno 8 maggio 2018 si è riunito nella sede di Viale Aldo Moro n. 44 il Corecom dell'Emilia-Romagna con la partecipazione dei componenti:

GIOVANNA COSENZA	Presidente
MARINA CAPORALE	Vicepresidente
MAURO RAPARELLI	Componente

Svolge le funzioni di segretario la dott.ssa Rita Filippini.

OGGETTO: DEFINIZIONE CONTROVERSIA XXX / VODAFONE ITALIA X (GIA' VODAFONE OMNITEL X E /TELECOM ITALIA X

Il Comitato Regionale per le Comunicazioni

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*", in particolare l'art. 1, c. 6, lettera a), n. 14 e c. 13;

Visto il decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259, recante il "*Codice delle comunicazioni elettroniche*";

Viste la legge regionale Emilia-Romagna 30 gennaio 2001, n. 1, recante "*Istituzione, organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni (CO.RE.COM.)*", in particolare l'art. 14, e la deliberazione del Comitato regionale per le Comunicazioni Emilia-Romagna 9/III/08;

Richiamata la Legge n. 40/2007;

Vista la delibera Agcom n. 173/07/CONS, del 19 aprile 2007, recante "Regolamento in materia di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti" e successive modifiche ed integrazioni, di seguito "Regolamento";

Vista la delibera Agcom n. 73/11/CONS, del 16 febbraio 2011, recante "*Regolamento in materia dei indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori*", di seguito "Regolamento indennizzi";

Visto l'allegato A della delibera 276/13/CONS recante "Approvazione delle linee guida in materia di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche";

Vista la delibera Corecom Emilia Romagna 23/12 e la determinazione Corecom Toscana 8/12;

Visto l' Accordo quadro sottoscritto il 28 novembre 2017 fra l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislativa e delle regioni e delle Province autonome;

Vista la "Convenzione per il conferimento e l'esercizio della delega di funzioni ai Comitati regionali per le Comunicazioni" sottoscritta in data 28 dicembre 2017 dal Presidente dell'

Autorità per le garanzie nelle Comunicazioni, dal Presidente delle Regione Emilia Romagna, dalla Presidente del Comitato regionale per comunicazioni Emilia - Romagna"

Visti gli atti del procedimento;

Viste la relazione e la proposta di decisione della Responsabile del Servizio dr.ssa Rita Filippini (NP.2018.1035);

Udita l'illustrazione svolta nella seduta del 8 maggio 2018;

CONSIDERATO QUANTO SEGUE

1. La posizione dell'istante

L'istante ha lamentato la mancata migrazione nei confronti delle società Vodafone Italia X (già Vodafone Omnitel X e Telecom Italia X che per brevità nel prosieguo del presente atto verranno rispettivamente denominate Vodafone e Telecom. In particolare, nell'istanza introduttiva del procedimento e nel corso del procedimento stesso, l'istante ha dichiarato quanto segue:

- di avere richiesto nel mese di dicembre 2013 la migrazione delle utenze 0543XXXX478 e 0543XXXX378 da Vodafone a Telecom; tale richiesta è stata rinnovata a febbraio 2014;
- nonostante varie sollecitazioni, la migrazione non si è perfezionata;
- la mancata migrazione ha arrecato un grave disservizio a parte istante; i due gestori si sono reciprocamente addossati la responsabilità senza tuttavia risolvere il problema .

L'utente, in sede di presentazione di GU14 non ha formalizzato alcuna richiesta.

2. La posizione dell'operatore

L'operatore Vodafone contesta le asserzioni formulate dall'istante e ritiene di non avere alcuna responsabilità nella vicenda. Eccepisce inoltre la nullità e/o l'inammissibilità dell'istanza atteso che le richieste non sono formalizzate e risultano quindi inesistenti. Dalla lettura complessiva delle deduzioni avversarie, si potrebbero interpretare le richieste come dirette ad ottenere un risarcimento per danni e disagi. Tuttavia anche in tale caso, l'istanza viene ritenuta inammissibile

atteso che la richiesta di risarcimento danni, oltre ad essere generica, è improponibile. Vodafone infine evidenzia che l'avversa istanza è comunque infondata per totale assenza di presupposti in quanto né nel dicembre 2014 né in marzo 2015 risulta pervenuta in Vodafone richiesta di migrazione e di ciò è stata data evidenza anche nelle memorie presentate in relazione al procedimento d'urgenza GU5. A conferma della propria buona fede Vodafone rileva infine che pur avendo disattivato le utenze nel dicembre 2014 per insoluto, le ha senza indugio riattivate proprio per consentire la migrazione, atteso che la disattivazione non consente il passaggio delle utenze; tuttavia nessuna richiesta è pervenuta e ciò anche successivamente alla riattivazione. Vodafone rileva infine che all'atto della presentazione della memoria (ndr 27/05/2015) le utenze sono attive e risultano importi attivi per euro 2.673,11.

L'operatore Telecom preliminarmente eccepisce l'inammissibilità dell'istanza assolutamente generica ed indeterminata in quanto parte istante non indica quali siano le richieste. Al più, dalla descrizione dei fatti riportata nel GU14 si potrebbe desumere una richiesta di risarcimento danni che però è anch'essa inammissibile. Telecom cita in proposito l'art. 19 del Regolamento nonché la Delibera n. 28/12/CRL del Corecom Lazio che ha disposto "...qualunque domanda di risarcimento per i danni ed i disagi subiti…deve essere dichiarata inammissibile". Telecom prosegue la memoria affermando che dai propri sistemi emergeva una prima richiesta di rientro in data 14/12/2013, che però non era andata a buon fine in quanto il cliente aveva traslocato con OLO con conseguente cambio di centrale e pertanto Telecom non aveva la possibilità di gestire il rientro con "del. 35". In data 26/02/2015 perveniva una richiesta ex art. 5, ma anch'essa non dava buon esito in quanto la data di passaggio veniva gestita da OLO. Conseguentemente, Telecom comunicava all'istante che l'unico modo esperibile sarebbe stato il vecchio processo con raccomandata, mediante il quale il cliente chiede il rientro ad OLO e per conoscenza a Telecom. Telecom rileva che tale tipologia di procedura di rientro non è pilotabile da Telecom, ma solamente da OLO: pertanto una volta inviata la raccomandata dal cliente, sarebbe spettato ad OLO gestire la procedura ed inviare a Telecom un ordinativo di cessazione con rientro. Cosa che, però, Vodafone non ha fatto. Telecom allega evidenza di un codice COS 999 che identifica il rientro con AR, a dimostrazione che l'istante ha seguito la procedura indicata da Telecom e

che pertanto spettava a Vodafone gestire il rientro. Telecom conclude ribadendo l'assenza di responsabilità.

3. Motivazione della decisione

Preliminarmente si rileva che entrambi gli operatori hanno eccepito l'inammissibilità dell'istanza in quanto "inesistente" o "assolutamente generica" ed "indeterminata" in proposito si rileva che è indirizzo costante Corecom che anche qualora l'utente non abbia compilato in modo diligente il formulario per la proposizione dell'istanza di definizione della controversia, non avendo descritto chiaramente i fatti e non formulando in maniera specifica le proprie richieste, la domanda deve comunque ritenersi ammissibile e procedibile in forza di quanto disposto dall'allegato A della delibera 276/13/CONS recante "Approvazione delle linee guida in materia di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche" al cui punto III.1.2 "Contenuto e qualificazione delle istanze" si prevede che "in un'ottica di tutela dei contraenti più deboli e nel rispetto delle finalità delle procedure di risoluzione stragiudiziale delle controversie , le istanze inesatte, ogni qualvolta sia possibile, devono essere interpretate secondo il loro significato più logico e pertinente rispetto alla questione da esaminare" (cfr. Corecom Toscana Determinazione 8/12). In ossequio a tale principio nel caso di specie l'istanza di risarcimento dei danni formulata in sede di conciliazione e desumibile dall'istanza GU14, in applicazione di un criterio di efficienza e ragionevolezza dell'azione, può essere interpretata come richiesta di accertamento di un comportamento illegittimo da parte degli operatori e del conseguente diritto all'indennizzo, a prescindere dal nomen iuris indicato dalla parte (cfr. delibere Corecom Emilia Romagna delibera 23/12)

Al fine di una migliore specificazione della decisione è opportuno premettere una sintetica ricostruzione cronologica della vicenda:

- 14/12/2013 richiesta di rientro da Vodafone in Telecom delle utenze 0543XXXX478 e 0543XXXX378;

- 24/02/2014 mail intermediario Telecom che suggerisce di inviare richiesta di disdetta tramite AR a Vodafone e successivamente invierà re inoltro modulistica a Telecom per attivazione;
- 26/03/2014 mail intermediario Telecom che comunica che il rientro in Telecom avviene entro 15/20 giorni dalla ricezione della ricevuta di ritorno da parte del cliente;
- 07/04/2014 fax di parte istante a Telecom di reclamo per ritardo passaggio;
- 07/04/2014 mail intermediario Telecom che dà atto di avere risollecitato la soluzione al problema;
- 09/05/2014 mail intermediario Telecom che assicura rapida soluzione del problema
- 15/07/2014 mail intermediario Telecom dà atto che la lavorazione per la migrazione è ancora in corso;
- 28/07/2014 mail intermediario Telecom che afferma di essere ancora in attesa di liberatoria da parte di Vodafone;
- 28/07/2014 fax di parte istante a Vodafone di sollecito liberatoria;
- 07/08/2014 diffida di parte istante a Telecom e Vodafone;
- 17/10/2014 comunicazione via raccomandata di parte istante a Telecom e Vodafone di richiesta di intervento;
- 19/12/2014 presentazione UG e GU5 nei confronti di Vodafone;
- 31/12/2014 Vodafone invia memoria relativa al GU5 affermando che non è pervenuta alcuna richiesta di migrazione da parte di altri gestori e comunica codice di migrazione;
- 07/01/2015 prima udienza di conciliazione (con rinvio);
- 08/01/2015 chiusura procedimento GU5 nei confronti di Vodafone;
- 16/02/2015 allargamento a Telecom con presentazione UG e GU5;
- 27/02/2015 e 11/03/2015 Telecom afferma che è l'altro OLO che detta i tempi e che il processo di rientro è iniziato il 05/02/2014 ma è ancora in corso;
- 22/04/2015 udienza di conciliazione (mancato accordo);
- 27/04/2015 presentazione GU14 e GU5 nei confronti di Vodafone e Telecom;
- 08/05/2015 Vodafone comunica che l'utente deve provvedere a far inserire la richiesta a OLO recipient;

- 13/05/2015 Telecom comunica che non risulta nessuna richiesta di migrazione ed entrambi i numeri risultano attivi in NP con Vodafone;
- 15/05/2015 Corecom dispone venga completata la procedura di rientro da Vodafone in Telecom;
- 03/06/2015 Telecom comunica di avere chiesto ripetutamente rilascio linee a Vodafone (18/05/2015 e 01/06/2015);
- 17/06/2016 Telecom chiede nuovamente a Vodafone rilascio delle linee;
- 08/09/2015 udienza di discussione (rinvio per verifiche tecniche)
- 19/11/2015 udienza di discussione. Mancato accordo. La delegata al procedimento chiede che Telecom Italia depositi le schermate relative al rientro delle udienze.

Stante la copiosa documentazione probatoria prodotta dall'istante, le giustificazioni addotte dagli operatori non sono accoglibili, indipendentemente dal fatto che si tratti di procedura di migrazione (disciplinata dall'art. 18 della delibera 274/07/CONS) come asserito dall'operatore Vodafone in corso di procedura, di procedura di NPP (disciplinata dall'art. 5 della delibera n. 35/10/CIR) o di procedura di cessazione (disciplinata dall'art. 19 della delibera 274/07/CONS). Telecom non specifica la disciplina di riferimento relativa al "vecchio processo con raccomandata", tanto più che in memoria indica il codice COS 999 che normalmente è associato ai processi di NPP. E' comunque principio generale delle procedure di passaggio – disatteso nella presente controversia - il non recare disservizio all'utente. Ciò che rileva ai fini della definizione del presente procedimento non deriva tanto dal tipo di procedura adottato, bensì dall'ingiustificato ritardo nel passaggio delle utenze fra i due operatori Vodafone e Telecom.

Parte istante ha ampiamente documentato di aver adempiuto diligentemente a quanto richiestogli dall'intermediario Telecom per ottenere il passaggio dall'operatore Vodafone all'operatore Telecom. Ha inoltre sollecitato ripetutamente entrambi gli operatori. Tale passaggio è avvenuto tuttavia solo il 17/11/2015 (cfr. verbale di udienza del 19/11/2015) in pendenza di procedimento avanti al Corecom e dopo che parte istante aveva richiesto per 2 volte, il 19/12/2014 (con allargamento a Telecom il 16/02/2015) e il 27/04/2015 l'adozione di un provvedimento di urgenza per il trasferimento delle numerazioni di cui trattasi.

Come noto, la legge n. 40/2007 ha previsto un preavviso massimo di 30 giorni per recesso e trasferimento delle utenze, il che si traduce in un obbligo per gli operatori di effettuare il passaggio dei clienti al massimo in 30 giorni e ciò indipendentemente dalla procedura adottata (migrazione, NPP, attivazione). L'Autorità ha successivamente deliberato relativamente ai tempi delle singole procedure. Telecom avrebbe dovuto attivarsi prontamente perlomeno ai fini della verifica della fattibilità tecnica del trasferimento dell'utenza. Invece solo il successivo 24 febbraio 2014 parte istante è stata avvisata dall'intermediario Telecom che doveva inviare raccomandata di disdetta a Vodafone. L'operatore inoltre non dà prova di essersi minimamente attivato nei confronti del donating sollecitandone gli ulteriori adempimenti né, di aver rispettato i propri oneri informativi circa i tempi di realizzazione degli interventi e circa gli impedimenti tecnici ed amministrativi incontrati nel corso della procedura stessa. L'intermediario Telecom si è limitato a generiche mail di scuse, di rinvio dei termini di attivazione condizionati all'operato dell'altro gestore ed in data 9 maggio 2014 ha girato a parte istante una mail del "Caring Fisso – Solleciti Delivery Fonia" di Telecom che dava come "risolta" l'esigenza del cliente Antaridi Energia. Tale situazione di incertezza e mancato trasferimento delle utenze si è protratta anche successivamente alla presentazione del primo GU5 nei confronti di Telecom da parte dell'istante a seguito di allargamento della procedura (16/02/2015); in tale frangente l'operatore ha affermato di essere ancora in attesa che Vodafone si attivasse (senza peraltro provare di essersi attivato a sua volta per sbloccare la situazione) e ciò ad oltre un anno dalla richiesta di parte istante. Il 27/04/2015, quando parte istante ha presentato il secondo GU5, l'operatore Telecom ha affermato che non c'era nessuna richiesta di migrazione in corso e ciò in palese contraddizione di quanto esso stesso aveva richiesto oltre un anno prima a parte istante ovvero di gestire il trasferimento di utenza non con la procedura di migrazione ma con una cessazione con successivo rientro.

D'altro canto anche Vodafone aveva ricevuto la cessazione di parte istante con richiesta di riattivazione della linea in Telecom nonché una lunga serie di solleciti e reclami, tuttavia non risulta in atti né alcuna comunicazione nei confronti di parte istante, né alcun contatto con l'operatore Telecom al fine di risolvere il disservizio lamentato. In sede di replica formalizzata a seguito della presentazione del primo GU5, Vodafone si è limitato a comunicare (il 29/12/2014

con replica il 20/03/2015) che non risultava pervenuta alcuna richiesta di migrazione, dimostrando di ignorare che parte istante aveva avviato una procedura diversa.

Considerato tutto quanto sopra, spetta pertanto all'utente la liquidazione di un indennizzo per la ritardata attivazione del servizio. Tale indennizzo viene calcolato ai sensi del combinato disposto degli articoli 3, comma 3 e dell'art. 12 comma 2 del Regolamento Indennizzi in quanto parte istante ha continuato ad usufruire del servizio da parte dell'operatore donating (cfr. Delibere Agcom n. 78/16/CIR, n. 16/14/CIR). L'indennizzo è da porsi a carico di entrambi gli operatori coinvolti come segue:

- dal 13/01/2014 (termine massimo di 30 giorni entro i quali avrebbe dovuto perfezionarsi il rientro calcolando dalla data di inserimento nei sistemi) al 19/12/2014 integralmente a carico di Telecom in quanto fino a quella data (di presentazione del primo GU5), il gestore Vodafone non era a conoscenza delle problematiche. Pertanto giorni 340 x euro 1,5/die x 2 utenze x 2 (utenza business) = euro 2.040,00 (euro duemila quaranta);
- dal 20/12/2014 (data in cui anche Vodafone era a conoscenza del disservizio) al 17/11/2015 (data di perfezionamento del trasferimento della linea a Telecom) nella misura del 50% a carico di ciascun operatore: giorni 332 x euro 1,5/die x 2 utenze x 2 (utenza business) = euro 1.992,00 (euro millenovecento novantadue) nella misura di euro 996,00 (euro novecentonovantasei) a carico di ciascun operatore).

Per questi motivi, acquisito il parere preventivo di regolarità amministrativa del presente atto espresso dalla Responsabile del Servizio dr.ssa Rita Filippini, il Corecom, all'unanimità

DELIBERA QUANTO SEGUE

1. Accoglie l'istanza di Antaridi Energie X nei confronti della società Vodafone Italia X (già Vodafone Omnitel X) e Telecom Italia X per le motivazioni di cui in premessa.

2. La società Telecom italia X è tenuta a pagare in favore dell'istante i seguenti importi, maggiorati degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza:

   I. Euro 2.040,00 (euro duemilaquaranta) a titolo di indennizzo per la ritardata attivazione del servizio dal 13/01/2014 al 19/12/2014: giorni 340 x euro 1,5/die x 2 utenze x 2 (utenza business);

   II. euro 996,00 (euro novecentonovantasei) a titolo del 50% dell'indennizzo per la ritardata attivazione del servizio dal 20/01/2014 al 17/11/2015: [giorni 332 x euro 1,5die x 2 utenze x 2 (utenza business)]:2.

3. La Società Vodafone Italia X è tenuta a pagare in favore dell'istante il seguente importo, maggiorato degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza:

   III. euro 996,00 (euro novecentonovantasei) a titolo del 50% dell'indennizzo per la ritardata attivazione del servizio dal 20/01/2014 al 17/11/2015: [giorni 332 x euro 1,5die x 2 utenze x 2 (utenza business)]:2.

4. Le società Telecom Italia X e Vodafone Italia X (già Vodafone Omnitel X) sono tenute, altresì, a comunicare a questo Ufficio l'avvenuto adempimento alla presente delibera entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

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.

È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito.

Il presente provvedimento 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 sul sito web del Corecom e dell'Autorità.

Firmato digitalmente	*Firmato digitalmente*
Il Segretario	La Presidente
Dott.ssa Rita Filippini	Prof.ssa Giovanna Cosenza