

Protocollo: vedi segnatura.XML

|             |                  |
|-------------|------------------|
| TITOLO      | 2015.1.10.4      |
|             | 2017.1.10.21.305 |
| 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 / FASTWEB X / BT ITALIA X



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.7628

email [corecom@regione.emilia-romagna.it](mailto:corecom@regione.emilia-romagna.it) - PEC [corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it](mailto:corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it)

WEB [www.assemblea.emr.it/corecom](http://www.assemblea.emr.it/corecom)

## 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;

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"*;

Viste le Delibere AGCOM n. 04/06/CONS e 274/07/CONS;

Viste altresì le delibere AGCOM n. 9/18/CIR; n. 13/18/CIR; 21/18/CIR;

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 legislative 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 della Regione Emilia Romagna, dalla Presidente del Comitato regionale per comunicazioni Emilia - Romagna"



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.7628

email [corecom@regione.emilia-romagna.it](mailto:corecom@regione.emilia-romagna.it) - PEC [corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it](mailto:corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it)

WEB [www.assemblea.emr.it/corecom](http://www.assemblea.emr.it/corecom)

Visti gli atti del procedimento;

Viste la relazione e la proposta di decisione della Responsabile del Servizio dr.ssa Rita Filippini (NP.2018.1047);

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

CONSIDERATO QUANTO SEGUE

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

L'istante ha lamentato ritardo nella portabilità e fatturazioni non giustificate nei confronti delle Società Fastweb X e BT Italia X che per brevità nel prosieguo del presente atto verranno rispettivamente denominate Fastweb e BT. In particolare, nell'istanza introduttiva del procedimento e nel corso del procedimento, l'istante ha dichiarato quanto segue:

- di avere sottoscritto un contratto in data 17 marzo 2015 per migrare da BT a Fastweb le numerazioni 051XXX343 e 051XXX429;
- il numero 051XXX343 passava immediatamente al nuovo gestore, mentre il numero 051XXX429 passava solo in data 04/01/2016;
- Nel periodo marzo 2015 – gennaio 2016, parte istante ha ricevuto doppia fatturazione Fastweb e BT;
- Fastweb ha inoltre addebitato costi per servizi che dovevano essere ricompresi nella tariffa concordata.

In base a tali premesse, l'utente ha richiesto:

- a) indennizzo per ritardo portabilità 051XXX429 nei confronti di entrambi gli operatori (quantificati in euro 1.285,00);
- b) nei soli confronti di Fastweb: rimborso importi pagati a titolo di doppia fatturazione e dell'importo fatturato a titolo di "spese per trasferimento chiamata" (pari ad euro 326,19);

## **2. La posizione degli operatori:**



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.7628

email [corecom@regione.emilia-romagna.it](mailto:corecom@regione.emilia-romagna.it) - PEC [corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it](mailto:corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it)

WEB [www.assemblea.emr.it/corecom](http://www.assemblea.emr.it/corecom)

L'operatore Fastweb in memoria illustra la procedura definita dalle Delibere AGCOM n. 04/06/CONS e 274/07/CONS relativa alla "procedura di migrazione" ed allega una schermata esplicativa della migrazione dei due numeri di cui trattasi. Riferisce che la richiesta di migrazione è stata espletata per un numero nel giugno 2015 e per l'altro nel gennaio 2016 ma che tale data, comunicata da Telecom Italia Wholesale, non è in alcun modo riferibile all'operato di Fastweb. Non pare possano ravvisarsi elementi per ritenere Fastweb responsabile del ritardo della richiesta di migrazione. Per quanto riguarda i disservizi i tecnici lamentati dall'istante, rileva che gli stessi sono estranei a Fastweb ma sono riferibili unicamente al gestore Donating BT il quale, sino all'espletamento della procedura ed alla presa in carico della numerazione da parte di Fastweb, era l'unico gestore in grado di erogare i servizi a favore dell'istante. Era infine necessaria la fatturazione: laddove fosse stato cessato il contratto prima dell'effettivo passaggio, la migrazione non sarebbe andata a buon fine. Fastweb conclude ribadendo l'infondatezza delle richieste di parte istante.

Anche l'operatore BT in memoria richiama la "procedura di migrazione" della utenza di telefonia fissa ed afferma che risulta evidente che nessuna responsabilità possa essergli imputata avendo assolto correttamente a tutti i doveri previsti dalla Delibera 274/07/CONS. BT a seguito della richiesta di portabilità verso altro gestore, ha avviato il processo di migrazione della numerazione contestata per ben due volte in data 23/03/2015 ed in data 31/03/2015, ricevendo in entrambi i casi due KO. Precisa che il KO con motivazione "per incompletezza dei DN associati" indica che il codice di migrazione non è stato correttamente fornito/lavorato. Rileva inoltre l'esistenza dell'obbligo per gli operatori di pubblicare il codice di migrazione in fattura. La migrazione del numero in contestazione è stata effettuata in NP Pura il 04/01/2016 a seguito di mail da parte dell'operatore Recipient. L'operatore BT allega schermate e documentazione e ribadisce l'assoluta assenza di ogni responsabilità

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

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte possono essere parzialmente accolte come di seguito precisato.



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.7628

email [corecom@regione.emilia-romagna.it](mailto:corecom@regione.emilia-romagna.it) - PEC [corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it](mailto:corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it)

WEB [www.assemblea.emr.it/corecom](http://www.assemblea.emr.it/corecom)

- a. Per quanto attiene alla richiesta di cui al punto a) di indennizzo per ritardo portabilità 051XXX429 nei confronti di entrambi gli operatori (quantificati in euro 1.285,00), la stessa si intende accolta nei confronti del solo operatore Fastweb. L'operatore Donating BT fornisce evidenza dell'assenza di specifiche responsabilità relative al ritardo nella migrazione avendo espletato le verifiche tecniche richieste nei tempi previsti ed adempiuto – quando tecnicamente possibile – a quanto previsto dalla procedura di migrazione su richiesta del Recipient. La schermata prodotta dall'operatore Fastweb dà invece semplicemente atto dell'intervenuta migrazione in NP dell'utenza in contestazione in data 04/01/2016 senza tracciare i precedenti passaggi. Seppure Fastweb abbia in fase iniziale avviato tempestivamente la procedura di migrazione – ciò si rileva dalle schermate dell'altro operatore -, tuttavia, a seguito dei KO registrati dal Donating BT e rinvenibili in schermata di BT, risulta aver avviato nuovamente la richiesta di migrazione in NP pura il 19/12/2015 senza che risulti alcuna informativa al cliente circa i motivi del ritardo nella migrazione di cui trattasi. Si ritiene quindi che da tale comportamento non conforme agli obblighi previsti derivi il diritto di parte istante al riconoscimento di un indennizzo per la ritardata portabilità del numero ai sensi dell'art. 3 comma 2 e 3 del Regolamento indennizzi (in quanto parte istante ha continuato a fruire del servizio del precedente operatore cfr. delibere AGCOM n. 9/18/CIR; n. 13/18/CIR; 21/18/CIR ) e così determinato: dal 03/06/2015 (data in cui è stata espletata la migrazione del numero di cui era stata chiesta la portabilità in contemporanea al numero in contestazione) al 04/01/2016 (data di migrazione del numero in contestazione) giorni 216 x 1,5 euro/die x 2 (utenza business) = euro 648,00 (seicentoquarantotto);



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.7628

email [corecom@regione.emilia-romagna.it](mailto:corecom@regione.emilia-romagna.it) - PEC [corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it](mailto:corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it)

WEB [www.assemblea.emr.it/corecom](http://www.assemblea.emr.it/corecom)

- b. per quanto attiene alla richiesta di cui al punto b) nei soli confronti di Fastweb di rimborso importi pagati a titolo di doppia fatturazione e dell'importo fatturato a titolo di "spese per trasferimento chiamata" (pari ad euro 326,19) , la stessa si intende parzialmente accolta. Dalle fatture Fastweb allegate da parte istante: n. 2901582 del 30/04/2015, n. 4897860 del 30/06/2015, n. 6159047 del 31/08/2015; n. 7797732 del 31/10/2015, n. 9761456 del 31/12/2015 , n. 1566487 del 29/02/2016, n. 3279452 del 30/04/2016, n. 4914208 del 30/06/2016, LA757631 del 31/10/2016, si rileva che al codice cliente 6720950, riferito a parte istante, sono collegati il numero in contestazione 051XXX429 ed una serie di altri numeri non oggetto della presente controversia. Tenuto conto di quanto stabilito al precedente punto a) si dispone il rimborso e/o storno dalle fatture sopra elencate degli importi fatturati a parte istante relativi alla sola numerazione 051XXX429 riferiti al solo periodo 03/06/2015 – 04/01/2016. Per quanto riguarda la richiesta di rimborso delle "spese per trasferimento chiamata", dal contratto depositato sia da parte istante che dall'operatore non emergono le tariffe approvate, né tantomeno i servizi ricompresi in tali tariffe. Inoltre parte istante non fornisce prova di aver contestato nei termini previsti (45 giorni dal ricevimento secondo le Condizioni Generali del Contratto Fastweb) le fatture stesse. Non essendo in alcun modo provata l'applicazione di un profilo tariffario diverso da quello concordato, non è pertanto possibile accogliere la richiesta di rimborso de qua.

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 parzialmente l'istanza di Colliva nei confronti delle società Fastweb X e BT Italia X per le motivazioni di cui in premessa.
2. La società Fastweb X è tenuta a pagare in favore dell'istante il seguente importo, maggiorato degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza:



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.7628

email [corecom@regione.emilia-romagna.it](mailto:corecom@regione.emilia-romagna.it) - PEC [corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it](mailto:corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it)

WEB [www.assemblea.emr.it/corecom](http://www.assemblea.emr.it/corecom)

- I. euro 648,00 (seicentoquarantotto) a titolo di indennizzo per la ritardata portabilità del numero 051XXX429 : giorni 216 x 1,5 euro/die x 2 (utenza business) ;
3. La società Fastweb X è tenuta al rimborso e/o storno degli importi fatturati a parte istante relativi alla sola numerazione 051XXX429 riferiti al solo periodo 03/06/2015 – 04/01/2016;
4. Nulla è dovuto dall'operatore BT Italia X;
5. La Società Fastweb X è tenuta, 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*

Il Segretario

Dott.ssa Rita Filippini

*Firmato digitalmente*

La Presidente

Prof.ssa Giovanna Cosenza



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.7628

email [corecom@regione.emilia-romagna.it](mailto:corecom@regione.emilia-romagna.it) - PEC [corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it](mailto:corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it)

WEB [www.assemblea.emr.it/corecom](http://www.assemblea.emr.it/corecom)