

Protocollo: vedi segnatura.XML

TITOLO	2015.1.10.4
	2016.1.10.21.598
Legislatura	X

Il giorno 13 marzo 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 / WIND TRE / COOP ITALIA



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

email corecom@regione.emilia-romagna.it - PEC corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it

WEB 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. 147/11/CIR e 276/13/CONS;

Vista la Determinazione dirigenziale n. 9/2015 Corecom Piemonte;

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 - PEC corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it

WEB 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.526.2018);

Udita l'illustrazione svolta nella seduta del 13 marzo 2018;

CONSIDERATO QUANTO SEGUE

1. La posizione dell'istante

L'istante ha lamentato interruzione del servizio e modifiche contrattuali non richieste nei confronti delle Società Coop Voce, Vodafone Italia X e Wind Tre X che per brevità nel prosieguo del presente atto verranno rispettivamente denominate Coop Voce, Vodafone e Wind. In particolare, nell'istanza introduttiva del procedimento e nel corso dell'audizione, l'istante ha dichiarato quanto segue:

- l'11/12/2014 ha riscontrato il mancato funzionamento della linea telefonica mobile Coop Voce XXXXXX523;
- dopo avere presentato personalmente reclamo all'Ipercoop ha scoperto che la linea è migrata prima verso Vodafone e poi verso Wind senza alcuna richiesta da parte sua;
- la scheda SIM è rimasta inattiva da allora.

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

- a) il ripristino della fornitura con Coop Voce alle condizioni contrattuali preferite e a scelta dell'utente;
- b) recupero del numero telefonico oggetto di contestazione;
- c) indennizzo per disagio come da carta servizi.

2. Le posizioni degli operatori



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

email corecom@regione.emilia-romagna.it - PEC corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it

WEB www.assemblea.emr.it/corecom

L'operatore Coop Voce nella propria memoria declina ogni responsabilità in ordine al disservizio occorso. L'operatore afferma di avere dato seguito in data 15/12/2014 alla richiesta di portabilità effettuata da altro operatore sul numero citato rispettando tutti i parametri previsti e le procedure di controllo automatico e tecnico (rif. Procedure Accordo Quadro Gestori telefonici norme MNP 23/10/2009) che non permettono in alcun modo di interrompere il processo di passaggio del numero. Ciò nonostante Coop Voce per alleviare il disagio di parte istante ha attivato gratuitamente a favore della stessa un nuovo numero accreditando, sempre gratuitamente, 20 euro di traffico telefonico. Tale offerta è stata rifiutata da parte istante. Coop Voce è quindi riuscita a recuperare il numero oggetto di contestazione ma parte istante non ha voluto rientrarne in possesso preannunciando istanza di risarcimento danni.

L'operatore Vodafone nella propria memoria rileva la carenza assoluta di prove a sostegno dell'effettiva sussistenza di responsabilità di Vodafone in relazione alla asserita non richiesta migrazione dell'utenza XXXXXX523 da Coop Voce a Vodafone e successivamente a Wind. Vodafone dichiara di aver ricevuto da altro soggetto espressa richiesta di migrazione dell'utenza in oggetto. Tale soggetto ha dichiarato di essere titolare della numerazione in argomento ed ha anche indicato il seriale della SIM stessa. Vodafone, in base alla normativa vigente ha avviato e completato la migrazione domandata. La risorsa in oggetto è successivamente migrata verso Wind. Nessuna responsabilità può essere ravvisata nell'operato gestionale di Vodafone, avendo quest'ultima compiuto quanto di spettanza in relazione alla portabilità di cui trattasi.

L'operatore Wind nella propria memoria rileva che in data 16/04/2015 la parte istante disconosceva la portabilità del numero XXXXXX523 ma detta Sim risultava essere stata attivata a nome di altro utente in data 13/12/2014, disattivata per recesso del precedente intestatario in data 28/01/2015. In data 16/02/2015 perveniva la richiesta di rilascio della numerazione di cui trattasi al fine di poterla riattivare sui sistemi di Coop Voce. La risorsa risulta rilasciata in data 17/02/2015. La numerazione XXXXXX523 è intestata ad altro utente e la parte istante non risulta essere mai stata cliente Wind. La domanda attorea deve quindi essere rigettata per mancanza di legittimazione attiva.



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

email corecom@regione.emilia-romagna.it - PEC corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it

WEB www.assemblea.emr.it/corecom

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.

Si premette che in questa sede non è dato approfondire, vista la natura del procedimento, come sia stato possibile che un terzo soggetto abbia effettuato la richiesta di portabilità del numero dell'istante, indicando i dati necessari per effettuare la stessa. Codesto Ufficio, pertanto, procederà ad esaminare la vicenda in riferimento agli argomenti fatti valere da parte istante ed agli ulteriori elementi forniti dalle controparti.

I punti a) e b) vengono trattati congiuntamente. Per quanto riguarda la richiesta di ripristino della fornitura con Coop Voce alle condizioni contrattuali preferite e a scelta dell'utente e la richiesta di recupero del numero telefonico oggetto di contestazione, le stesse debbono essere rigettate per incompetenza. Ciò in quanto le pronunce di definizione del Corecom sono a contenuto normativamente vincolato, potendo l'Autorità solamente condannare gli operatori al rimborso o allo storno di somme non dovute e alla liquidazione di indennizzi sulla base di quanto previsto dall'articolo 19, comma 4, Delibera Agcom 173/07/CONS (cfr Corecom Emilia Romagna delibere 17/12, 23/12 e Corecom Lazio delibera 43/12). L'operatore Coop Voce ha peraltro dichiarato di avere di nuovo acquisito il numero e di averlo offerto a parte istante, la quale ha opposto un rifiuto.

Per quanto riguarda la richiesta di cui al punto c), la stessa viene accolta. Nel caso di specie, rilevando un'istanza formulata in maniera inesatta, ovvero di indennizzo per disagio, tipologia non prevista nel "Regolamento Indennizzi", in applicazione del principio di tutela del contraente più debole, si procede alla rettifica della suddetta istanza, che viene quindi interpretata secondo il significato più logico e pertinente rispetto alla questione da esaminare, come previsto dal punto III.1.2 della Delibera Agcom n. 276/13/CONS (cfr. Corecom Puglia Delibera 4/11).



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

email corecom@regione.emilia-romagna.it - PEC corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it

WEB www.assemblea.emr.it/corecom

Ai fini della definizione della presente controversia occorre fare riferimento alla delibera AGCOM n. 147/11/CIR che ha disciplinato la procedura di portabilità del numero mobile. L'articolo 5, comma 4 del Regolamento soprarichiamato prevede che la richiesta di attivazione di MNP sia sottoscritta dal cliente e contenga una serie di dati, tra cui, ovviamente, i dati identificativi del cliente stesso, che per le persone fisiche si sostanziano nel nome e nel cognome, nel codice fiscale, nel tipo e numero di documento di riconoscimento presentato dal cliente, nella manifestazione inequivoca della volontà del cliente di interrompere il rapporto giuridico con il donating relativamente al numero 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 e, in caso di carta prepagata, nella "dichiarazione del cliente sostitutiva dell'atto di notorietà di essere il legittimo possessore della carta SIM (intestatario, reale utilizzatore)".

Al comma 6 del medesimo articolo, viene specificato che l'operatore recipient trasmette all'operatore donating l'ordine di lavorazione che deve contenere una serie di dati tra cui, nel caso di contratto pre-pagato, il numero seriale della carta SIM.

Il comma 7 specifica che l'ordine trasmesso non riporta dati che non sono necessari all'espletamento della portabilità del numero quali il nominativo o la denominazione o ragione sociale del cliente che ha chiesto la portabilità, tipo o numero di documento del cliente. L'articolo 5 prosegue, al comma 9, stabilendo che l'operatore donating, al momento della ricezione dell'ordine, verificati i dati trasmessi dall'operatore recipient, attiva la prestazione nei tempi e secondo le modalità stabilite e, al comma 10, prevedendo che la richiesta di attivazione della prestazione può essere scartata o rifiutata dall'operatore donating soltanto in una serie di casi specificati.

Ciò premesso, dalla documentazione allegata dagli operatori si rileva quanto segue:

- Operatore Coop Voce: per quanto riguarda l'operatore donating, ovvero Coop Voce, il citato comma 10 lettera e) dell'art. 5 della delibera AGCOM n. 147/11/CIR prevede tra le causali di scarto o rifiuto della richiesta di attivazione della prestazione nel caso in cui il numero si riferisca ad un contratto di tipo pre-pagato, la mancata



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

email corecom@regione.emilia-romagna.it - PEC corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it

WEB www.assemblea.emr.it/corecom

corrispondenza tra numero MSISDN e numero seriale della carta SIM. Tra la documentazione prodotta dall'operatore Vodafone è rinvenibile una schermata relativa alla migrazione di cui trattasi, da cui si rileva che Coop Voce ha rifiutato in data 09/12/2014 una prima volta la richiesta di portabilità da parte di Vodafone del numero XXXXXX523 per "Incongruenza fra MSISDN e ICCD", mentre l'11/12/2014 la successiva richiesta di portabilità sullo stesso numero è andata a buon fine in quanto è stato trasmesso un nuovo numero di ICCD che ha fatto venire meno l'incongruenza e la conseguente interruzione della procedura di portabilità. Nessun addebito può essere pertanto contestato a Coop Voce.

- Operatore Vodafone: dai documenti depositati da Vodafone, risulta che il modulo di richiesta di MNP è stato compilato da soggetto terzo che ha dichiarato di essere il legittimo possessore della carta pre-pagata SIM/USIM XXXXXXXX001 relativa ad un rapporto di fornitura con un donating, oltre che del numero di telefono che richiede di portare XXXXXX523. Tali dichiarazioni sono state rese nelle forme stabilite dal D.P.R. n. 445/2000. Inoltre tale soggetto ha dichiarato di voler recedere dal rapporto contrattuale in essere con il donating, confermando integralmente la veridicità delle informazioni. Attesa la completezza della documentazione in possesso di Vodafone, l'operatore era tenuto, in virtù degli obblighi regolamentari enunciati nella delibera citata, a trasmettere la richiesta all'operatore donating. Nella schermata prodotta da Vodafone sono presenti due rifiuti causa errori riscontrati dagli operatori donating Tiscali e Coop Voce. La procedura è andata a buon fine solo a seguito della modifica del numero seriale della carta SIM. Vodafone tuttavia non ha prodotto la documentazione obbligatoriamente sottoscritta dal cliente ai sensi dell'art. 5 comma 4 lettera c) delibera 147/11/CIR relativa al nuovo numero seriale XXXXXX876 indicato nella schermata. In assenza di tale documentazione, Vodafone non ha fornito prova di avere correttamente adempiuto alle prescrizioni normative, pertanto non è possibile verificare il corretto espletamento della procedura. Viene quindi riconosciuto a parte istante un indennizzo per indebita interruzione del servizio dal 11/12/2014 (data di avvio per



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

email corecom@regione.emilia-romagna.it - PEC corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it

WEB www.assemblea.emr.it/corecom

la terza volta della procedura di migrazione con numero seriale SIM modificato in assenza di documentazione sottoscritta) al 25/07/2016 (data della udienza di conciliazione allargata a Vodafone) per un totale complessivo di giorni 592. Vodafone è quindi tenuta a corrispondere alla parte istante l'indennizzo per interruzione del servizio ai sensi dell'art. 5 del Regolamento indennizzi e così determinato: euro 5,00/die x 592 giorni di interruzione del servizio = 2.960,00 (duemilanovecentosessanta /00).

- Operatore Wind: vengono accolte le giustificazioni addotte in memoria. Nessun addebito può essere pertanto contestato a Wind.

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 Ponzoni nei confronti delle società Vodafone italia X, Coop Voce e Wind Tre X per le motivazioni di cui in premessa.
2. 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:
 - I. euro 2.960,00 (duemilanovecentosessanta) a titolo di indennizzo per l'interruzione del servizio: euro 5,00/die x 592 giorni.
3. La società Vodafone 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.



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

email corecom@regione.emilia-romagna.it - PEC corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it

WEB www.assemblea.emr.it/corecom

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 - PEC corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it

WEB www.assemblea.emr.it/corecom