

Protocollo: vedi *segnatura.XML*

TITOLO	2015.1.10.4.1
	2015.1.10.21.27
LEGISLATURA	X

Il giorno 13 ottobre 2017 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 / TISCALI ITALIA X



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.6390

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";

Vista la delibera AGCOM 274/07/CONS; 36/16/CIR;

Visto lo "*Accordo quadro 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*", sottoscritto in data 4 dicembre 2008;

Vista la "*Convenzione per l'esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni*", sottoscritta tra l'Autorità per le garanzie nelle Comunicazioni e il Comitato regionale per le Comunicazioni Emilia-Romagna in data 10 luglio 2009, e in particolare l'art. 4, c. 1, lett. e);

Visti gli atti del procedimento;

Viste la relazione e la proposta di decisione della Responsabile del Servizio dr.ssa Rita Filippini (NP.2017.2008);

Udita l'illustrazione svolta nella seduta del 13 ottobre 2017;

CONSIDERATO QUANTO SEGUE

### 1. La posizione dell'istante

L'istante, titolare di un contratto con l'operatore Tiscali Italia X (di seguito Tiscali) avente ad oggetto una linea privata ADSL e ad inizio marzo 2014 stipula un contratto voce/fibra con Vodafone Italia X (di seguito



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.6390

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)

Vodafone) che gli risulta perfezionato in data 18.03.2014, momento a partire dal quale l'utenza ha continuato a lavorare correttamente solo in ricezione di chiamate Vodafone, in caso di chiamata proveniente da altro operatore il telefono non squillava in ricezione.

L'istante per i riferiti disservizi si è rivolto al n. 190 e n. 800121800, numeri di riferimento Servizio Clienti Vodafone. Solo dopo molteplici sollecitazioni telefoniche Vodafone ha risolto la problematica in data 25.04.2014.

In particolare, nell'istanza introduttiva del procedimento e nel corso dell'audizione, l'istante ha dichiarato quanto segue:

- di aver ricevuto e pagato fattura Tiscali per il periodo marzo/aprile 2014;
- di aver ricevuto fattura Tiscali per il periodo maggio/giugno 2014;
- di aver contatto entrambi gli operatori e di aver saputo da Tiscali che la stessa aveva rifiutato la migrazione per errore nella comunicazione del relativo codice da parte di Vodafone e che la stessa aveva forzato la procedura;
- che su suggerimento di Vodafone in data 20.06.2014 mandava raccomandata di disdetta a Tiscali;
- di aver preso visione dal profilo personale online sul sito di Vodafone che la fatturazione stava pervenendo su di un numero provvisorio, con perdita della numerazione originaria di cui invece si era richiesta la portabilità, detenendolo da oltre 8 anni.

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

- a) chiusura del contratto Tiscali senza oneri né spese e integrale storno delle fatture pendenti per €338,01;
- b) indennizzo per la perdita del numero di rete fissa detenuto da oltre 8 anni;
- c) indennizzo per mancata migrazione;
- d) indennizzo per malfunzionamento della linea dal 18.03.2014 al 25.04.2014;
- e) rimborso delle fatture pagate a Tiscali e Vodafone nel periodo 18.03.2014 – 30.06.2014 per circa €125,00;
- f) indennizzo per mancata risposta ai reclami;
- g) indennizzo per ogni altro disagio subito e per le errate informazioni ricevute.

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

In via preliminare si rileva che l'operatore Vodafone, pur presente all'udienza di definizione del 30.04.2015 di cui a verbale in atti, non ha depositato memorie.

L'operatore Tiscali, sulla base della propria memoria in atti, specifica quanto segue.



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.6390

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)

La migrazione in favore di Vodafone, ricevuta in data 19.03.2014, è stata rifiutata da Tiscali in quanto, in esito alle verifiche formali, è risultata la comunicazione di un codice segreto errato (come da allegato 1 in atti); il rifiuto al completamento del processo di migrazione appare dunque pienamente giustificato. In data 18 e 20 giugno 2014 Tiscali avvisava il cliente della mancata migrazione e nessuna ulteriore richiesta è pervenuta successivamente.

In data 20.06.2014 veniva data disdetta a mezzo raccomandata A/R che veniva definitivamente eseguita in data 24.07.2014, al ricevimento della positiva notifica da parte di Telecom Italia, in qualità di Donor, della avvenuta cessazione. Nessuna responsabilità può essere pertanto imputata a Tiscali per la lamentata perdita di numerazione.

L'operatore segnala inoltre che nel periodo di riferito malfunzionamento della linea (18.03.2014 – 25.04.2014), nessun reclamo è pervenuto in merito al mancato o discontinuo funzionamento dei servizi forniti, fatto peraltro non confutato dall'istante in alcun modo in atti né in sede conciliativa.

Tiscali ipotizza che il lamentato disservizio possa essere dipeso dalla parziale configurazione avvenuta ad opera di Vodafone in qualità di OLO recipient, nonostante il comunicato KO del gestore.

In relazione alla contestata fatturazione Tiscali dichiara di aver già provveduto allo storno integrale delle fatture n. 141764100 del 3.06.2014 e n. 142412067 del 2.08.2014 per un totale di € 338,01.

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

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante devono essere parzialmente accolte, per le ragioni di seguito precisate.

A) La domanda di cui al punto a) va respinta in quanto la richiesta di cessazione del contratto non rientra nel contenuto vincolato di cui all'art. 19, comma 4, della delibera 173/07/CONS e la richiesta di storno per la sostanziale cessazione della materia del contendere in quanto il contratto con Tiscali risulta già risolto in data 24.07.2014 e le fatture insolute risultano già stornate come da nota di credito di cui allegato 9 della memoria Tiscali. La domanda viene quindi rigettata.

B) La domanda di cui al punto b) va parzialmente accolta e rimodulata nel quantum. Relativamente alla richiesta di indennizzo per perdita della numerazione fissa detenuta per oltre 8 anni bisogna rilevare che l'istante non fornisce alcuna prova della effettiva durata della detenzione del numero. Tiscali fa emergere che il contratto con l'utente era in vigore dal 2011, nulla è dato sapere relativamente al periodo precedente. L'operatore Tiscali ha dimostrato che il codice segreto fornito da Vodafone era errato per cui la migrazione non poteva essere portata a termine. Nel silenzio dell'operatore Vodafone e a seguito delle risultanze probatorie fornite da Tiscali, deve pertanto ritenersi che la responsabilità della perdita sia in capo all'operatore Vodafone. La domanda viene pertanto accolta per il solo periodo di anni 3 (dal 2011 al



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.6390

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)

2014) e, in applicazione dell'art. 9 del Regolamento indennizzi, deve essere corrisposta da Vodafone la cifra di €300,00 (€100,00 per anno x 3 anni) a titolo di indennizzo per la perdita della numerazione.

C) Le domande di cui al punto c) e d) vengono trattate congiuntamente e parzialmente accolte.

In relazione alla ritardata migrazione della linea voce e ADSL, causata dal comportamento inadempiente di Vodafone, non emergono in atti elementi probatori forniti dall'operatore in senso contrario. È dunque accertato dalla memoria Tiscali che il 19.03.2014 è iniziata la procedura di migrazione che non è stata perfezionata a causa del codice segreto errato e dunque l'istante deve vedere accolta la propria domanda di indennizzo, che ha come *dies ad quem* il 24.07.2014, data in cui Tiscali afferma di aver cessato la linea su richiesta dell'istante, il quale aveva seguito il consiglio fornito dal servizio clienti Vodafone. Tiscali peraltro ha dimostrato l'erroneità del codice segreto fornito da Vodafone. Nel silenzio dell'operatore Vodafone, debbono ritenersi le circostanze rappresentate come verificate e di conseguenza va riconosciuto all'istante l'indennizzo per la mancata migrazione a carico dell'operatore Vodafone, quantificato in 127 giorni di disservizio a cui vanno detratti giorni 10 previsti dall'Autorità (AGCOM 274/07/CONS che nel caso di specie all'art. 18 comma 2 lettera c) secondo periodo prevede che la comunicazione dall'operatore recipient all'operatore donating "avviene dopo 10 giorni lavorativi dalla ricezione della richiesta" del cliente finale nel caso di servizi bitstream o WLR), per cui per un totale di giorni 117. In applicazione dell'art. 6 comma 1 Regolamento indennizzi, dovranno essere liquidati dall'operatore Vodafone €585,00 per ritardata migrazione del numero (€5,00 giorno x 117 giorni).

Quanto alla domanda di cui punto d), si ritiene che l'indennizzo per il malfunzionamento debba essere assorbito dal già riconosciuto indennizzo per la ritardata migrazione, come da punto III.5.3 delle Linee Guida AGCOM (del. Agcom 276/13/CONS).

C) La domanda e) deve essere parzialmente accolta, fermo il fatto che la cifra richiesta a rimborso e indicata in istanza da parte dell'istante (€125,00) non è riconducibile ai documenti prodotti. Infatti le fatture Vodafone prodotte e relative al periodo contestato (AE05884245 e AE088868799) ammontano complessivamente ad €234,81 e quella relativa all'operatore Tiscali per il periodo contestato (140467109) è di €62,39. Vista la ricostruzione dei fatti, tenuto conto che Tiscali ha prodotto il traffico effettuato dall'istante per il periodo contestato e che lo stesso istante non ha controdedotto, va certamente riconosciuta la regolarità della fatturazione emessa. Per quanto concerne Vodafone, tenuto conto del silenzio dell'operatore e della ricostruzione dei fatti, accertato che l'istante non ha chiaramente specificato quali o in che misura le due fatture sono state pagate, atteso che la n. AE088868799 contiene i costi di disattivazione, le stesse vanno stornate e/o rimborsate. Pertanto, Vodafone è tenuta allo storno e/o rimborso delle fatture AE05884245 e AE088868799.



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.6390

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)

D) Le domande f) e g) devono essere respinte.

L'indennizzo per mancata risposta ai reclami non può essere riconosciuto in quanto l'utente non ha depositato in atti alcuna allegazione in merito agli stessi, né con riguardo a Tiscali, che lo rileva nella propria memoria, né con riguardo a Vodafone.

Si specifica infine che la formulata richiesta di ogni ulteriore indennizzo per i disagi subiti e le errate informazioni fornite deve essere rigettata in quanto generica e non circostanziata (sul punto delibera AGCOM n. 36/16/CIR).

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 Pierro nei soli confronti della società Vodafone Italia X per le motivazioni di cui in premessa.
2. La società Vodafone 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. €300,00 (trecento/00) a titolo di indennizzo per la perdita dell'utenza (€100,00 x 3 anni);
  - II. €585,00 (cinquecentottantacinque/00) a titolo di indennizzo per ritardata migrazione (€5,00 giorno x 117 giorni)
  - III. stornare e/o rimborsare le fatture AE05884245 e AE088868799.
3. La società Vodafone Italia Spa 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.



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.6390

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)

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. 051 527.6390

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)