

Protocollo: vedi *segnatura.XML*

TITOLO	2015.1.10.4.1
	2018.1.10.21.517
LEGISLATURA	X

Il giorno 18 dicembre 2018 si è riunito nella sede di Viale Aldo Moro n. 44 il Corecom dell'Emilia-Romagna con la partecipazione dei componenti:

STEFANO CUPPI

Presidente

ALFONSO UMBERTO CALABRESE

Vicepresidente

STEFANO CAVEDAGNA

Componente

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

OGGETTO: DEFINIZIONE CONTROVERSIA XXX / BT ENIA X E FASTWEB X



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

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. 274/07/CONS, n. 47/12/18/CIR e n. 9/18/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 regionale per le Comunicazioni sottoscritta in data 28 dicembre 2017 dal Presidente della Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, dal Presidente della Regione Emilia-Romagna, dalla Presidente del Comitato regionale per le comunicazioni Emilia-Romagna.";

Visti gli atti del procedimento;



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

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

WEB www.assemblea.emr.it/corecom

Viste la relazione e la proposta di decisione della Responsabile del Servizio dr.ssa Rita Filippini (NP.2018.2885);

Udita l'illustrazione svolta nella seduta del 18 dicembre 2018;

CONSIDERATO QUANTO SEGUE

1. La posizione dell'istante

A seguito dell'udienza di conciliazione, tenutasi in data 17.07.2018, l'utente ha presentato istanza di definizione in data 18.07.2018, prot. AL/2018/43951 del 18.07.2018.

L'istante ha lamentato il mancato espletamento della procedura di portabilità che ha comportato la perdita dell'utenza XXXXXXXX755, da parte della società Fastweb X (di seguito Fastweb) e BT Enia X (di seguito BT Enia). In particolare, nell'istanza introduttiva del procedimento, ha dichiarato quanto segue:

- in data 27.04.2017 ha sottoscritto un contratto business avente ad oggetto la portabilità di tre numeri fissi XXXXXXXX711, XXXXXXXX643, e XXXXXXXX755 da BT Enia a Fastweb;
- In data 23.05.2017 interveniva il tecnico Fastweb presso la sede dell'utente per l'espletamento della procedura di migrazione che avveniva il 24.05.2017;
- nonostante il passaggio in Fastweb, l'istante continuava a ricevere fatture anche da parte di BT Enia;
- a partire dal 14.08.2017 l'utente avanzava numerose e-mail di reclamo all'agente che aveva proposto la promozione, senza risultato; l'istante pagava le fatture Fastweb e sospendeva il pagamento di quelle emesse da BT Enia;
- in data 04.09.2017 si rivolgeva direttamente ad entrambi gli operatori telefonici, con reclami scritti, trasmettendo la documentazione fornita dai rispettivi servizi clienti;
- apprendeva che una delle numerazioni fisse non era stata importata, nonostante la domanda di portabilità le indicasse tutte e tre;



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

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

WEB www.assemblea.emr.it/corecom

- nel mese di ottobre 2017 Fastweb X tentava nuovamente la procedura di portabilità, ma comunicava all'istante che la numerazione era stata cancellata;
- il 15.11.2017 l'istante avanzava un'e-mail di reclamo in seguito alla quale Fastweb ammetteva che la portabilità della numerazione XXXXXXX755 non aveva avuto buon esito;
- l'utente chiedeva a Tim di recuperare il proprio numero, ottenendo una risposta positiva a fronte, però, di un pagamento che l'utente rivolgeva a Fastweb ritenendola responsabile dell'errore;
- Fastweb chiedeva tempo fino al 30.11.2017 per risolvere il problema e solo in data 11.01.2018 confermava all'utente l'impossibilità di completare la portabilità riaccreditando euro 120,00 a titolo di canone pagato per la numerazione mai importata senza riconoscere nulla né per il ritardo nel completamento della portabilità, né per la perdita della numerazione ultradecennale;
- in data 19.02.2018 veniva depositato modello GU5 chiedendo il recupero della numerazione che veniva archiviato in quanto l'utenza non era più recuperabile;
- in data 17.07.2018, in occasione dell'udienza di conciliazione, BT Enia dava atto di avere stornato le fatture emesse. Fastweb X nulla riconosceva, dichiarando che la numerazione non era perduta, Tim avrebbe potuto recuperarla;
- per quanto riguarda BT Enia l'istante lamenta che in seguito al reclamo scritto in posta ordinaria il 04.9.2017 ed a mezzo pec il 28.9.2017, non aveva alcun diritto di cancellare la numerazione. Anziché attivarsi per risolvere il problema, del tutto illegittimamente ha disposto la cancellazione del numero.

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

- a) il recupero del numero XXXXXXX755, senza costi e completamento della portabilità a Fastweb;
- b) rimborso di tutte le somme non dovute a Fastweb;
- c) indennizzo per il ritardo nella portabilità dal 25.05.2017 al 31.10.2017 (data in cui il numero è diventato inesistente);



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

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

WEB www.assemblea.emr.it/corecom

- d) indennizzo per l'illegittima sospensione dal 01.11.2017 all'effettivo riallaccio o in subordine per la perdita della numerazione ultradecennale;
- e) indennizzo per la mancata risposta al reclamo scritto del 04.09.2017, ai sensi dell'art. 12 Del 73/11/CONS, trattandosi di utenza business;
- f) il riconoscimento delle spese di procedura.

2. La posizione dell'operatore

BT Enia, pur regolarmente avvisata della fissazione dei termini per la produzione di memorie e/o repliche ai sensi dell'art. 15, c. 3, lett. e) del Regolamento, non ha provveduto all'invio di alcuna memoria difensiva.

Fastweb nella propria memoria sostiene che in data 27.04.2017 l'istante sottoscriveva la proposta di abbonamento che prevedeva l'attivazione del servizio number portability. In data 24.05.2017 provvedeva all'attivazione dei servizi e in data 09.06.2017 si concludeva la portabilità dei numeri XXXXXX643 e XXXXXX711. In data 28.9.2017 l'istante chiedeva informazioni sulla mancata cessazione della fatturazione da parte dell'operatore BT Enia in ordine a cui Fastweb nulla poteva sapere. In data 13.11.2017 l'utente lamentava la mancata portabilità del numero telefonico XXXXXX755. Fastweb con comunicazione del 14.11.2017 segnalava di non aver mai ricevuto richiesta di portabilità per tale utenza. Ad ogni modo visto che l'interesse alla migrazione ancora sussisteva, provvedeva in data 17.11.2017 a richiedere la numerazione a BT Enia, ma la richiesta veniva bocciata con causale "directory number non attiva" così come quella inserita successivamente, in data 6.12.2017. Sul punto informava il cliente con l'e-mail del 21.12.2017. Per policy aziendale Fastweb riconosceva al cliente un indennizzo di 120,00 euro corrisposto con lo storno nella fattura del 31.01.2018. L'utente veniva informato che il numero XXXXXX755 si trovava nella gestione di Tim e che per riottenerne la titolarità avrebbe dovuto procedere all'attivazione presso detto gestore e alla successiva portabilità in Fastweb, ma non risulta che l'istante si sia mai attivato in tal senso. Dal 22.01.2018 l'utente ha revocato il RID bancario e ha lasciato impagare tutte le fatture emesse pur continuando a usufruire dei servizi messi a disposizione, come emerge dalla specifica dei consumi. Fastweb, dalla fattura del



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

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

WEB www.assemblea.emr.it/corecom

31.01.2018, vanta un credito di 669,63 euro nei confronti di parte istante.

3. Motivazione della decisione

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

Preliminarmente è opportuno precisare che, non avendo BT Enia depositato alcuna memoria, la vicenda sarà ricostruita sulla base di quanto dedotto e allegato sia dall'istante che da Fastweb.

- a) La domanda sub a) non sarà oggetto di trattazione in quanto la richiesta è volta ad ottenere un facere che non rientra nel contenuto c.d. vincolato del provvedimento di definizione, così come previsto dall'art. 19, comma 4, del Regolamento ai sensi del quale: "L'Autorità, con il provvedimento che definisce la controversia, ove riscontri la fondatezza dell'istanza, può condannare l'operatore ad effettuare rimborsi di somme risultate non dovute o al pagamento di indennizzi nei casi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, nonché nei casi individuati dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità".
- a) Le domande sub b) e c) sono trattate congiuntamente e sono da accogliere parzialmente. In particolare, sulla mancata portabilità del numero XXXXXX755, Fastweb riferisce di non aver ricevuto dall'istante la richiesta contestualmente alla proposta di abbonamento sottoscritta in data 27.04.2017, che prevedeva unicamente la migrazione da Bt Enia a Fastweb delle due linee XXXXXX643 e XXXXXX711. Solo successivamente apprendeva la volontà dell'istante di effettuare il passaggio anche per la linea XXXXXX755 ma la risorsa non risultava più disponibile. In sua difesa l'operatore produce le proprie schermate di sistema che evidenziano due richieste di portabilità del numero XXXXXX755, effettuate in data 17.11.2017 e in data 06.12.2017, entrambe fallite con casuale "Directory number non attiva". Al contrario, le risorse XXXXXX711 e XXXXXX643 risultavano attive in Fastweb già a partire dal 09.06.2017, a fronte di una richiesta avanzata in data 26.05.2017. L'istante, però, a supporto delle proprie dichiarazioni, deposita sia la proposta di abbonamento del 27.04.2017, sia il rapporto di attivazione del 23.05.2017, in cui sono riscontrabili tutte e tre le numerazioni. In



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

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

WEB www.assemblea.emr.it/corecom

particolare, a smentire quanto asserito dall'operatore è la lettera di richiesta number portability, allegata al proprio contratto di abbonamento, da cui si evince esplicitamente che la domanda era stata avanzata anche per il numero XXXXXXX755, in ordine al quale Fastweb avrebbe dovuto attivarsi in qualità di recipient, così come è intervenuto per le altre due risorse oggetto di contratto. Secondo quanto disposto dalla delibera Agcom n. 274/07/CONS, infatti, la procedura inizia con l'invio da parte del recipient della richiesta di trasferimento della numerazione al Donor e/o al Donating. Nel caso di specie, poiché Fastweb non ha adempiuto agli impegni assunti in sede contrattuale, si ritiene di riconoscere in favore dell'utente un indennizzo per ritardata attivazione del servizio dal 09.06.2017 (data del passaggio in Fastweb delle altre due utenze interessate dalla portabilità) all'11.10.2017 (data di cessazione dell'utenza, come risulta dalla memoria depositata da BT Enia nell'ambito del procedimento di urgenza GU5), per un totale di 125 giorni. Poiché in tale periodo la mancata presa in carico della richiesta di portabilità da parte del recipient Fastweb non ha comportato l'assenza del servizio, si ritiene di riconoscere un indennizzo proporzionato al disservizio subito dall'utente da computarsi in base al parametro previsto dal combinato disposto dell'art. 3, comma 3 e dell'art.3 comma 1, del Regolamento Indennizzi, raddoppiato ai sensi dell'art. 12, comma 2, trattandosi di utenza di tipo business, per un totale di euro 375,00 (125 giorni x 1,50 euro x 2 utenza business), da cui andrà decurtato l'importo di 120,00 euro, già riconosciuto all'istante nella fattura n. LA00017256 del 31.01.2018, per un totale di euro 255,00 (cfr. delibera Agcom n. 9/18/CIR). Diversamente, si ritiene di non poter accogliere la richiesta di rimborso delle somme non dovute a Fastweb, poiché oltre a rilevare la genericità della richiesta che non specifica la natura e l'importo degli addebiti contestati, non è possibile rilevare un comportamento illegittimo da parte del gestore che ha provveduto ad emettere fatture solo verso le due utenze importate correttamente e per le quali l'istante ha usufruito regolarmente del servizio.

- b) La domanda sub d) è da accogliere parzialmente. In ordine alla richiesta dell'indennizzo per la perdita del numero è opportuno rilevare che la stessa non appare fondata in quanto, dalla documentazione in atti si evince che la risorsa XXXXXXX755, seppur



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

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

WEB www.assemblea.emr.it/corecom

inattiva, era ancora recuperabile presso il donator Tim almeno fino alla data del 27.04.2018, come risulta dalla comunicazione di Fastweb, inoltrata all'ufficio nell'ambito del secondo procedimento di urgenza GU5, avanzato dall'istante in data 06.04.2018. Non solo. Tale stato della risorsa si desume anche dalla ricostruzione della vicenda rappresentata dall'utente, nonché dalla memoria di Fastweb. In particolare, rileva l'e-mail del 21.12.2017 con cui Fastweb informava l'istante che le due richieste di portabilità del numero XXXXXX755, effettuate in data 17.11.2017 e in data 06.12.2017, erano entrambe fallite poiché la risorsa risultava inattiva e poteva essere recuperata solo su esplicita richiesta da parte dell'utente. Se questo da un lato esonera Fastweb da ogni responsabilità in merito, poiché la numerazione risultava cessata presso il donator e quindi non era più recuperabile per il recipient, dall'altro lato è evidente il comportamento illegittimo del donating, in ordine all'arbitrario rilascio della risorsa. Pertanto, la domanda sub d) sarà esaminata nell'ambito della cessazione del servizio, avvenuta da parte di BT Enia, come sostenuto dallo stesso operatore nella memoria depositata nell'ambito del GU5, depositato dall'istante in data 12.02.2018. BT Enia sostiene di aver provveduto alla cessazione del servizio in data 11.10.2017, in seguito alla comunicazione dell'utente che confermava di essere migrato ad altro operatore. Sul punto, è evidente una responsabilità in capo a BT Enia che, anziché effettuare le opportune verifiche sui propri sistemi circa l'effettivo espletamento della procedura, ha provveduto a rilasciare la risorsa, basandosi solo su quanto riferito dall'istante, che peraltro, non poteva conoscere il reale stato della procedura, in qualità di utente finale. In merito, si rammenta che non avendo Fastweb preso in carico la richiesta di portabilità, non aveva ovviamente provveduto, in qualità di recipient, ad avviare la procedura come previsto dalla normativa di settore. Pertanto, BT Enia, in ossequio ai fondamentali principi di correttezza e trasparenza professionale, constatata sui propri sistemi l'inattività di Fastweb, avrebbe dovuto almeno informare l'utente che a sistema non risultava avanzata alcuna richiesta da parte di Fastweb e che il rilascio della risorsa avrebbe comportato la sua cessazione. Inoltre, l'operatore cedente ha l'obbligo di continuare a prestare il servizio al proprio cliente fino alla data di effettivo inizio delle



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

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

WEB www.assemblea.emr.it/corecom

comunicazioni con il nuovo gestore. (Cfr. delibera Agcom n. 47/12/18/CIR) Ne deriva il diritto dell'istante al riconoscimento dell'indennizzo per la cessazione del servizio dall'11.10.2017 (data di cessazione) al 21.12.2017 (data in cui Fastweb comunica all'utente, tramite e-mail che il numero era inattivo e recuperabile su richiesta espressa dell'utente). Pertanto, BT Enia è tenuta a corrispondere l'indennizzo secondo quanto disposto all'art.6 comma 1, del Regolamento Indennizzi raddoppiato ai sensi dell'art. 12, comma 2, trattandosi di utenza di tipo business per un totale di euro 720,00 (72 giorni x 5,00 euro x 2 utenza business).

- c) La domanda sub e) è da rigettare. In particolare, l'e-mail di reclamo del 04.09.2017 non risulta inoltrata a BT Enia, come asserito da parte istante, né tantomeno a Fastweb, bensì alla società di servizi a cui l'istante si era rivolto per trovare la soluzione più vantaggiosa per la propria impresa nell'ambito della telefonia. Trattasi, quindi, di un terzo soggetto, estraneo al presente procedimento nonché all'ambito di applicazione della presente controversia che interessa unicamente gli utenti finali e gli operatori di comunicazioni elettroniche (art.2, comma 1 del Regolamento). Pertanto, poiché in atti non vi è evidenza che tale comunicazione sia pervenuta anche ai due operatori coinvolti nel presente contenzioso, la domanda non può essere accolta.
- d) La domanda sub f) è da accogliere. Per quanto concerne le spese di procedura, appare equo che entrambi gli operatori in virtù dell'esito della presente controversia di cui al punto che precede, liquidino in favore della parte istante, ai sensi dell'art. 19, comma 6 del Regolamento, nonché delle tabelle diffuse dall'Agcom in materia di rimborsi, l'importo di 50,00 euro cadauno - per un totale di 100 euro - tenuto conto del comportamento complessivamente tenuto dalle parti relativamente alla partecipazione al procedimento.

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



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

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

WEB www.assemblea.emr.it/corecom

DELIBERA QUANTO SEGUE

1. Accoglie parzialmente l'istanza di Selecta X nei confronti della società Fastweb X e BT Enia X per le motivazioni di cui in premessa.
2. La società Fastweb X è tenuta, oltre a riconoscere la somma di Euro 50,00 (cinquanta/00) per le spese di procedura, 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 255,00 (duecentocinquantacinque/00) a titolo di indennizzo per la ritardata attivazione del numero XXXXXXXX755, per le motivazioni di cui al capo a).
3. La società BT Enia X è tenuta, oltre a riconoscere la somma di Euro 50,00 (cinquanta/00) per le spese di procedura, 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 720,00 (settecentoventi/00) a titolo di indennizzo per la cessazione del servizio relativo al numero XXXXXXXX755, per le motivazioni di cui al capo a).

Le società Fastweb X e BT Enia 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. 1agosto 2003, n. 259.



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

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

WEB www.assemblea.emr.it/corecom

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

Rita Filippini

Firmato digitalmente

Il Presidente

Stefano Cuppi



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

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

WEB www.assemblea.emr.it/corecom