

Protocollo: vedi segnatura.XML

TITOLO	2015.1.10.4
	2017.1.10.21.87
LEGISLATURA	X

Il giorno 19 giugno 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 X GIÀ WIND TELECOMUNICAZIONI X



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";

Vista la delibera n. 276/13/CONS dell'11 aprile 2013 (Linee guida in materia di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche);

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 della Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, dal Presidente della Regione Emilia-Romagna, dalla Presidente del Comitato regionale per le 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.2018.1447);

Udita l'illustrazione svolta nella seduta del 19 giugno 2018;

CONSIDERATO QUANTO SEGUE

1. La posizione dell'istante

L'istante lamenta il seguente problema nei confronti di Vodafone Italia X (di seguito Vodafone) e di Wind Tre X già Wind Telecomunicazioni X (di seguito Wind), dichiarando, nell'istanza introduttiva del procedimento e nel corso dell'audizione, quanto segue.

L'istante è titolare di utenza mobile con Wind, utilizzata nell'ambito della propria attività lavorativa, la quale, tuttavia, a partire da marzo 2016 diventa inutilizzabile.

Dopo svariate ricerche e contatti telefonici con Wind (155), l'istante apprende che, a seguito di migrazione, mai richiesta, l'utenza in questione è passata a Vodafone e non risulta più al medesimo intestata, sia pur in assenza di espressa rinuncia.

In data 20.06.2016, invia allora formale reclamo per invitare i due operatori a chiarire la vicenda e restituire la suddetta utenza, di cui è stato illegittimamente privato.

In data 30.06.2017, Vodafone risponde al reclamo precisando che "per l'importazione non richiesta dell'utenza si deve fare riferimento all'art. 2.3 allegato 4 della delibera 78/08/CIR, inoltrando la segnalazione all'operatore Donating, in questo caso Wind".

Wind, in data 13.07.2016, rispetto allo stesso reclamo, si limita ad inviare una generica risposta dal seguente tenore "desideriamo informarla che a seguito della sua segnalazione del 22.06.2016 abbiamo eseguito, con la massima accuratezza, tutte le verifiche necessarie e la fattura emessa risulta essere corretta".

Vista la risposta di Wind, in data 13.07.2016 l'istante contatta il medesimo operatore per avere chiarimenti e copia di documentazione idonei a chiarire l'accaduto; gli viene risposto che,



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

provenendo la richiesta di portabilità da Vodafone, è a quest'ultimo che deve farsi riferimento per avere copia del contratto.

Con pec in data 18.07.2016, inviata a Vodafone e a Wind p.c., l'istante testualmente scrive "Come da Vostre indicazioni ho fatto riferimento a Wind, che legge in copia, la quale a sua volta mi ha precisato che non ha nessuna documentazione sulla migrazione dell'utenza in oggetto, ma solo la Vostra richiesta su piattaforma. Vi invito e diffido a chiarire la situazione immediatamente".

Infine, in data 13.10.2016, visto il mancato riscontro da parte di entrambi gli operatori, si giunge al tentativo di conciliazione presso questo Corecom, che, tuttavia, si conclude negativamente.

Tutto ciò ha comportato svariati disagi e danni per l'attività svolta dall'istante, vista l'impossibilità ad essere contattato al suddetto numero, da clienti e fornitori, per quasi un anno.

I danni (danno emergente e lucro cessante) sono quantificabili in una somma non inferiore ad euro 15.000,00, di cui si chiede il pagamento ai due operatori in solido tra loro.

Con successiva memoria in data 18.05.2017, l'istante richiede altresì:

- che entrambi gli operatori esibiscano tutta la documentazione in loro possesso rispetto alla migrazione in esame, per potere addivenire ad una chiara attribuzione delle rispettive responsabilità;
- la restituzione, da parte di Wind, del contributo di attivazione di € 80,00+iva, addebitatogli in fattura (del 19.04.2016) a seguito della migrazione non autorizzata.

2. La posizione degli operatori e la controreplica dell'istante

Con memoria in data 17.05.2017, Vodafone, in merito alla ricostruzione dei fatti eseguita dalla controparte e alle richieste dalla medesima avanzate, evidenzia quanto segue.

Si rileva, innanzitutto, la correttezza dell'operato gestionale di Vodafone in relazione alle problematiche oggetto del presente procedimento.

Parte istante lamenta il fatto che la numerazione mobile ad egli intestata sia indebitamente migrata in Vodafone, dal precedente operatore Wind, in assenza di una sua richiesta in tal senso.

Vodafone, in effetti, ha chiesto la portabilità della numerazione predetta sulla scorta dei dati forniti dal cliente.



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

Appare evidente che Vodafone non possa avere alcuna responsabilità dell'occorso in quanto l'unico operatore che poteva e doveva avvedersi dell'incongruenza dei dati comunicati per la richiesta portabilità era il donator che avrebbe dovuto verificare la corrispondenza tra il MSISDN e il codice fiscale del richiedente.

Nonostante l'evidente discrasia, invece, il donator concedeva la linea richiesta non opponendo alcuna causale di scarto.

L'operatore riporta la schermata relativa alla richiesta inoltrata da Vodafone a Wind per la portabilità del numero.

Appare evidente che Wind avrebbe dovuto opporre lo scarto alla richiesta inoltrata.

Vodafone, in qualità di recipient, evidenzia, pertanto, di aver agito nel rispetto della normativa di settore e, nello specifico, della Delibera 78/08/CIR.

Come previsto dall'art. 5, comma 9, della Delibera *de qua*, infatti: "L'operatore Donating, al momento della ricezione dell'ordine, verificati i dati trasmessi dall'operatore Recipient, attiva, eventualmente con il supporto dell'ospitante Donating, la prestazione al cliente nei tempi e secondo le modalità stabilite nel presente provvedimento."

Ai sensi del comma 10 del suddetto articolo, inoltre, l'operatore donating ha altresì la facoltà di scartare o rifiutare le richieste ricevute nei casi ivi indicati, come ad esempio, la mancata corrispondenza tra numero MSISDN e Codice Fiscale/Partita IVA, quando il numero si riferisce ad un contratto di abbonamento o la mancata corrispondenza tra numero MSISDN e numero seriale della carta SIM, quando il numero si riferisce ad un contratto di tipo prepagato.

Nessuna responsabilità, in virtù di quanto espresso e documentato, può essere ravvisata nell'operato di Vodafone essendo le verifiche tecniche a carico del gestore donating.

Vodafone, informata dell'accaduto, in data 25.11.2016 ha comunicato al precedente gestore i dati per il porting back e, con comunicazione del 30.11.2016 ha, comunque, inviato alla ditta una proposta per la definizione bonaria della vicenda offrendo la somma di € 300,00, che, però, è stata rifiutata.

Nel merito, relativamente alla richiesta di indennizzo, si eccepisce che in base a quanto stabilito dalla Delibera 173/07/CONS, articolo 19, comma 4, "L'Autorità, con il provvedimento che definisce la controversia, ove riscontri la fondatezza dell'istanza può condannare l'operatore ad



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

effettuare rimborsi di somme risultate non dovute o al pagamento di indennizzi nei casi previsti da/ contratto, dalle carte dei servizi, nonché dai casi individuati dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità."

Ne deriva, pertanto, l'inammissibilità di ogni richiesta risarcitoria del danno, espressamente esclusa dalla normativa Agcom, e delle richieste avanzate a titolo di indennizzo.

Sotto il profilo amministrativo e contabile si precisa, infine, che l'utente è attualmente disattivo e non risultano essere tuttora presenti fatture insolute.

Wind, in merito alla stessa vicenda, non ha prodotto memorie.

Con la succitata memoria in data 18.05.2017, di replica rispetto a quella prodotta da Vodafone, l'istante precisa quanto segue.

Innanzitutto, ai sensi dell'art. 5, comma 4, della Delibera 78/08/CIR la richiesta di attivazione della prestazione di MNP (Mobile Number Portability) deve essere sottoscritta dal cliente e deve contenere, tra le altre informazioni:

"a) i dati identificativi del cliente (per le persone fisiche, nome e cognome; per le persone giuridiche, enti e associazioni, denominazione e ragione sociale);

b) codice fiscale o partita IVA del cliente;

f) numero e tipo di documento di riconoscimento presentato dal cliente;

i) in caso di carta prepagata, la dichiarazione del cliente sostitutiva di atto di notorietà di essere il legittimo possessore della carta SIM (intestatario, reale utilizzatore), da rendere nelle forme previste dall'ordinamento;

n) documentazione della denuncia fatta all'autorità competente relativa allo smarrimento o furto della SIM, se del caso.

Inoltre, ai sensi dell'art. 11, comma 5, della citata delibera "L'operatore Recipient conserva l'originale della richiesta di MNP ricevuta dal cliente, unitamente alla documentazione a corredo della stessa, inclusa la documentazione della validazione parziale effettuata nel caso di utilizzo della facoltà di cui all'art.6, rendendo disponibile in copia tale documentazione all'operatore



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

Donating che ne faccia documentata richiesta nel caso in cui il cliente contesti di aver richiesto al predetto operatore Recipient la portabilità.”

Rispetto, poi, al punto 2.1 della propria memoria, Vodafone afferma di avere “chiesto la portabilità della numerazione predetta sulla scorta dei dati forniti dal Cliente.”

Successivamente, al punto 2.2 asserisce che “l'unico operatore che poteva e doveva avvedersi dell'incongruenza dei dati comunicati per la richiesta portabilità era il donor che avrebbe dovuto verificare la corrispondenza tra il MSISDN e il codice fiscale del richiedente.”

Dopodiché riporta la schermata relativa alla richiesta inoltrata da Vodafone a Wind per la portabilità del numero mobile ed afferma che Wind avrebbe dovuto opporre lo scarto della richiesta, richiamando in particolare i commi 9 e 10 dell'art. 5 della Delibera 78/08/CIR.

Tuttavia, dall'esame della schermata riprodotta emerge:

1. assenza dell'indicazione degli estremi del documento di riconoscimento del richiedente;
2. A seguire della voce “Prevalidazione” risulta essere apposta la lettera N;
3. A seguire della voce “Denuncia furto e smarrimento” risulta essere apposta la lettera “Y”;
4. A seguito della voce “Pre/Post Pagato” risulta essere apposta la sigla PRP.

Pertanto, da tali informazioni parrebbe che Vodafone abbia acquisito la documentazione relativa ad una denuncia di furto e/o smarrimento da parte del soggetto che ha richiesto la migrazione.

Ci si chiede allora per quale motivo nella propria memoria Vodafone non faccia menzione di tale circostanza e non produca tutta la documentazione relativa alla richiesta di portabilità, oscurando parte dei dati del richiedente in modo tale da non violare la privacy, come del resto ha fatto riproducendo copia della schermata relativa alla richiesta fatta a Wind.

Tra l'altro, non è nemmeno dato sapere se, a seguito della contestazione relativa alla portabilità della numerazione mobile in esame, Wind abbia richiesto a Vodafone copia della predetta documentazione.

Dai fatti esposti, emerge come entrambi gli operatori abbiano omesso di fornire risposte chiare all'istante e non abbiano fornito, oscurando i dati sensibili, la documentazione che potesse dimostrare di chi fosse la responsabilità.



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

In particolare, ad oggi non è dato capire che tipo di controlli siano stati effettuati da Vodafone nel momento in cui si è rivolto loro un soggetto per chiedere la migrazione dell'utenza mobile da Wind, né è dato sapere quali controlli siano stati fatti da Wind nel momento in cui ha ricevuto la richiesta di portabilità da parte di Vodafone.

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.

La richiesta di risarcimento di eventuali danni può essere accolta, sia pure sotto forma di riconoscimento di indennizzi e, dunque, rimodulata nel quantum richiesto.

Infatti, ai sensi del punto III.1.3. delle Linee guida in materia di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche, approvate con Delibera AGCOM n. 276/13/CONS dell'11 aprile 2013, "sebbene in linea teorica non sia possibile richiedere il risarcimento dei danni, poiché l'Autorità non ha il potere di accertarli e perché l'oggetto della pronuncia riguarda esclusivamente la liquidazione d'indennizzi o il rimborso/storno di somme non dovute, se nell'istanza è formulata esclusivamente una richiesta di risarcimento danni, in applicazione di un criterio di efficienza e ragionevolezza dell'azione, essa può essere interpretata come richiesta di accertamento di un comportamento illegittimo da parte dell'operatore e del conseguente diritto all'indennizzo, a prescindere dal *nomen juris* indicato dalla parte, la quale poi potrà naturalmente rivolgersi all'Autorità ordinaria per ottenere anche la liquidazione dell'eventuale maggior danno".

Ciò premesso, alla luce della ricostruzione dei fatti compiuta dai due operatori e della documentazione a tal riguardo prodotta, emerge chiaramente come da parte dei medesimi operatori, e nonostante svariate richieste in tal senso da parte dell'utente, non siano mai state, in effetti, fornite informazioni esaurienti in merito alla contestata migrazione della linea mobile, necessarie a fare chiarezza sui rispettivi ambiti di responsabilità, in particolare, come detto, sotto il profilo, determinante, dei controlli rispettivamente effettuati.



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'istante ha subito la perdita della numerazione mobile a seguito di migrazione non richiesta né autorizzata; ha, pertanto, diritto all'indennizzo di cui al comma 1 dell'art. 4 (*"Indennizzo per sospensione o cessazione del servizio"*) della Delibera Agcom n.73/11/CONS, in combinato disposto con il comma 2 dell'art. 12 (*"Ipotesi specifiche"*) della medesima Delibera, da ripartire in egual misura tra i due operatori; non, invece, a quello di cui all'art. 9 (*"Indennizzo in caso di perdita della numerazione"*), non avendo l'utente prodotto copia del contratto con Wind, indispensabile al fine di poter individuare con esattezza la data di stipula dello stesso e, dunque, di attivazione dell'utenza in esame.

Per quanto attiene alla quantificazione del suddetto indennizzo, poiché l'arco di tempo indennizzabile è pari a 285 giorni (computati in riferimento al periodo compreso dal 01.04.2016, data di avvenuta cessazione del traffico telefonico come da fattura allegata dall'istante, al 11.01.2017, giorno di svolgimento dell'udienza di conciliazione presso questo Corecom) e poiché l'utenza interessata dal disservizio è di tipo "affari", l'utente ha diritto ad un indennizzo pari alla somma di euro 4.275,00 (quattromiladuecentosettantacinque/00), a norma del citato art. 4, comma 1, della Delibera Agcom n.73/11/CONS, in combinato disposto con il comma 2 dell'art. 12 della medesima Delibera (euro 7,50 x 285 gg. x 2 utenza "affari").

Per le medesime ragioni, viene accordato anche il rimborso, da parte di Wind, del contributo di attivazione di € 80,00 + IVA, addebitato in fattura (del 19.04.2016) a seguito di migrazione non richiesta né autorizzata.

La richiesta agli operatori di esibizione della documentazione relativa alla migrazione in esame non può essere accolta. Ai sensi dell'art. 19, comma 4, della Delibera n. 173/07/CONS infatti, 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, mentre la richiesta formulata, in quanto connessa ad un obbligo di *facere*, resta estranea alla cognizione del Corecom.



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

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 Lattonieri TM X nei confronti di Vodafone e Wind per le motivazioni di cui in premessa.
2. Vodafone e Wind sono tenuti a pagare in favore dell'istante i seguenti importi, da ripartire in egual misura tra i medesimi, maggiorati degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza:
 - I. euro 4.275,00 (quattromiladuecentosettantacinque/00) a titolo di indennizzo per sospensione del servizio dal 01.04.2016 all'11.01.2017 (285 giorni), a norma dell'art. 4, comma 1, della Delibera Agcom n.73/11/CONS, in combinato disposto con il comma 2 dell'art. 12 della medesima Delibera.
3. Wind, inoltre, è tenuta al rimborso del contributo di attivazione di € 80,00 + IVA, addebitato in fattura (del 19.04.2016) a seguito di migrazione non richiesta né autorizzata.
4. Vodafone e Wind sono tenuti, 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.



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

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