

\Protocollo: vedi *segnatura.XML*

TITOLO	2015.1.10.4
	2015.1.10.21.332
LEGISLATURA	X

Il giorno 20 dicembre 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 / WIND TRE X/TIM 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"*;

Viste le delibere n. 10/11 Corecom Abruzzo e n. 19/11 Corecom Umbria;

Visto l' *"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;



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

Viste la relazione e la proposta di decisione della Responsabile del Servizio dr.ssa Rita Filippini (NP.2017.2698);

Udita l'illustrazione svolta nella seduta del 20 dicembre 2017;

CONSIDERATO QUANTO SEGUE

1. La posizione dell'istante

L'istante ha lamentato il seguente disservizio nei confronti delle società Vodafone Italia X (già Vodafone Omnitel X), Wind Tre X (già Wind Telecomunicazioni X), Tim X (già Telecom Italia X) che nel prosieguo del presente atto verranno per brevità denominate rispettivamente Vodafone, Wind e Telecom. In particolare, nell'istanza introduttiva del procedimento e nel corso dell'audizione, l'istante ha dichiarato quanto segue:

- in data 14/02/2014 ha sottoscritto con Vodafone contratto per la propria utenza fissa con richiesta di migrazione della numerazione da Wind;
- poiché la procedura non si è perfezionata in tempi brevi, ha inviato reclamo in data 10/03/2014 a Vodafone chiedendo spiegazioni e sollecitando l'esecuzione (in atti è presente copia di una cartolina di avviso di ricevimento – privo di nota allegata - indirizzata a Vodafone datata 10/03/2014 e timbrata in entrata da Vodafone il 12/03/2014; è altresì presente un reclamo datato 31/03/2014 indirizzato a Vodafone privo di prova di spedizione);
- non avendo ricevuto alcuna risposta e non essendo intervenuta alcuna migrazione ha provveduto a inviare richiesta di rientro in Wind;
- tale rientro non è mai avvenuto, nonostante un apparente perfezionamento della procedura il 21/04/2014, e l'utenza è rimasta sospesa per 14 mesi fino a che l'istante non ha rinunciato alla procedura con conseguente perdita del numero storico di cui non è stato possibile effettuare la migrazione né il rientro in Wind.

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



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

- a) lo storno integrale della posizione debitoria con ritiro a cura e spese degli operatori della pratica di recupero crediti;
- b) gli indennizzi per il ritardato/mancato perfezionamento della procedura di migrazione da Wind a Vodafone, richiesta in data 14/02/2014 e mai perfezionatasi fino alla rinuncia dell'utente in data 10/03/2014;
- c) gli indennizzi per il ritardato/mancato perfezionamento della procedura di migrazione da Vodafone a Wind richiesta in data 10/03/2014 e perfezionatasi in data 21/04/2014; (tale affermazione contrasta con quanto asserito dall'utente, ovvero che tale migrazione non si è mai perfezionata);
- d) gli indennizzi per la sospensione della linea dal 10/03/2014 sino al 27/05/2015, data in cui ha rinunciato alla procedura; (la data del 27/05 risulta essere la data della udienza di conciliazione; non è presente in atti formale rinuncia alla procedura);
- e) gli indennizzi per la mancata risposta al reclamo;
- f) gli indennizzi per la perdita della numerazione storica attiva da più di 20 anni;
- g) il rimborso delle spese legali.

2. La posizione degli operatori

L'operatore Vodafone rileva la carenza di prove prodotte dall'istante a sostegno della ricostruzione dei fatti e delle richieste avanzate in relazione all'asserita perdita della numerazione storica XXXXXX271 ed alla lamentata sospensione della linea. Ribadisce l'assoluta correttezza delle attività poste in essere sia relativamente alla prima richiesta di migrazione da Wind a Vodafone, sia in relazione alla richiesta di rientro in Wind da parte dell'utente. Ritiene che quanto dichiarato sia confermato dalle fatture allegate alla memoria.

L'operatore Wind ha inviato circostanziata nota tecnica in cui vengono elencate in dettaglio le date e le operazioni compiute in relazione all'utenza di cui trattasi. Si rileva in particolare:



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 19/02/2014 risale prenotifica di migrazione in NP (scenario Wind Donating) per acquisizione utenza XXXXXX271 da parte dell'OLO Vodafone. Per tale richiesta verrà restituita DAC di prevista migrazione al 03/03/2014 successivamente rimodulata al 24/03/2014;
- il 26/03/2014 la cliente contatta l'assistenza tecnica segnalando disservizio di linea. Viene aperta la pratica di guasto che verrà chiuso come risolto in pari data a seguito di riconfigurazione utenza su rete Infostrada.
- dal 28/03/2014 al 22/04/2014 vengono elencati n. 4 ulteriori reclami chiusi con indicazione di utenza già migrato ad altro OLO,
- in data 24/04/2014 viene riconfigurata su rete Wind l'utenza;
- in data 28/04/2014 viene aperta nuova pratica di guasto per disservizio di linea che verrà chiuso in data 29/04/2014 con indicazione di servizio Autoripristinato;
- in data 02/05/2014 viene aperta nuova pratica di guasto per problemi di ricezione chiamate che verrà chiuso in data 08/05/2014 con indicazione di utenza già migrato ad altro OLO;
- il 27/05/2014 viene notificato GU5 a cui si dà riscontro informando che l'utenza non risulta più attiva con Wind, in seguito a migrazione Donating del 24/03/2014;
- il 17/07/2014 il Corecom emette provvedimento temporaneo di urgenza per riattivazione linea, ma la linea gira su rete Vodafone.

In sintesi Wind nella memoria dichiara che il disservizio lamentato sull'utenza XXXXXX271 sembrerebbe imputabile alla migrazione in NP avviata dall'OLO Vodafone in data 19/02/2014, con DAC inizialmente prevista per il 03/03/2014 con successiva rimodulazione al 24/03/2014.

L'operatore Wind comunica infine che dalla documentazione dallo stesso allegata risulta traffico dal 05/04/2014 al 17/06/2014 con un periodo di linea muta dal 28/03/2014 al 26/04/2014.

L'operatore Telecom infine dichiara la propria totale estraneità alla vicenda.

3. Motivazione della decisione



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

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

Preliminarmente si accoglie l'eccezione di estraneità dell'operatore Telecom al contenzioso di cui trattasi in quanto è stata dallo stesso fornita documentazione attestante la cessazione di ogni rapporto con l'istante il 29/03/2006, né risulta alcun attuale coinvolgimento.

a) La richiesta di storno integrale della posizione debitoria con ritiro a cura e spese degli operatori della pratica di recupero crediti, può essere accolta per quanto riguarda gli addebiti di Vodafone relativi alla numerazione oggetto di contestazione (ovvero XXXXXX271). Pur in presenza di documentazione lacunosa ed incompleta prodotta da parte istante, dalla schermata prodotta dall'operatore Vodafone, l'utenza di cui trattasi risulta "in inserimento" il 14/02/2014 ed "in uscita" il 11/03/2014 e dalla documentazione prodotta dall'operatore Wind risulta una prenotazione Donating in data 19/02/2014 con DAC di prevista migrazione al 03/03/2014, successivamente rimodulata al 24/03/2014. Da ciò si rileva che la migrazione da Wind a Vodafone non è avvenuta nel periodo in cui il contratto era attivo con Vodafone e, pertanto, l'addebito di qualsiasi importo da parte dell'operatore Vodafone relativo all'utenza interessata e al numero provvisorio, dal 14/02/2014 fino a chiusura contrattuale, non ha alcuna legittimazione. Anche gli addebiti di Wind relativi alla numerazione oggetto di contestazione a partire dal 19/02/2014 (data di prenotazione Donating) non hanno alcuna giustificazione in quanto lo stesso operatore nella propria nota difensiva elenca cronologicamente eventi talmente contraddittori che non si riesce a definire con certezza il periodo di rientro effettivo dell'utente sotto rete Wind. A mero titolo esemplificativo si rileva che la fattura n. 7911300956 allegata da Wind riporta un traffico telefonico relativo al periodo 21/04/2014 – 20/06/2014. Nella propria memoria lo stesso operatore asserisce:

- che il 22/04/2014 l'utenza risultava migrata ad altro OLO;
- che il 24/04/2014 veniva riconfigurata l'utenza su rete Wind;
- che il 08/05/2014 l'utenza risultava migrata ad altro OLO.

Alla luce di quanto sopra, dunque, si ritiene di riconoscere in favore dell'istante il diritto allo storno da parte di Vodafone degli importi addebitati a partire dal 14/02/2014 fino



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

a chiusura contrattuale e da parte di Wind a partire dal 19/02/2014 fino alla cessazione contrattuale dell'utenza interessata, con contestuale ritiro, da parte di entrambi gli operatori, della pratica di recupero del credito limitatamente agli importi di cui si dispone lo storno.

- b) la richiesta di indennizzi per il ritardato/mancato perfezionamento della procedura di migrazione da Wind a Vodafone, richiesta in data 14/02/2014 e mai perfezionatasi fino alla rinuncia dell'utente può essere accolta per le motivazioni di cui al punto precedente nella misura di euro 5,00 per ogni giorno di mancato perfezionamento ai sensi dell'art. 6 del "Regolamento indennizzi". Tale ritardo, imputabile a Wind, viene calcolato dal 19/02/2014 (ovvero il termine di espletamento delle verifiche per il passaggio al Recipient, avendo Vodafone gestito la richiesta tempestivamente il 14/02/2014) al 11/03/2014 (data in cui è stata registrata l'uscita dell'utenza in base alla schermata fornita da Vodafone) per un totale di n. 21 giorni per un importo complessivo di euro 105,00 (21 x euro 5,00).
- c) la richiesta degli indennizzi per il ritardato/mancato perfezionamento della procedura di migrazione da Vodafone a Wind non può trovare accoglimento in quanto non risulta in atti alcuna richiesta in tal senso.
- d) la richiesta degli indennizzi per la sospensione della linea dal 10/03/2014 sino al 27/05/2015, data di rinuncia alla procedura, può essere accolta nei termini di seguito precisati. Si rileva preliminarmente che la data del 27/05/2015 risulta essere la data della udienza di conciliazione in quanto non è presente in atti formale rinuncia alla procedura. Si precisa che al fine di valutare il riconoscimento di un indennizzo in favore dell'istante, in carenza di altra documentazione dallo stesso prodotta e sulla base delle risultanze istruttorie, occorrerà prendere in considerazione, per quanto riguarda il dies a quo, quanto dichiarato dall'istante in sede di presentazione di GU5 ovvero che la sospensione della linea perdurava dal febbraio 2014 e per quanto riguarda il dies ad quem il 16/06/2014, data di adozione di provvedimento temporaneo. Risultano quindi indennizzabili, facendo decorrere la sospensione dal 19/02/2014 (data di Prenotifica Donating da parte di Wind poi non andata a buon fine) , ai sensi dell'art. 5 del



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

“Regolamento indennizzi” n. 145 giorni x euro 5,00 per un totale di euro 725,00 (settecentoventicinque/00).

- e) la richiesta di indennizzo per la mancata risposta al reclamo non può essere accolta in quanto l'istante ha prodotto un solo reclamo indirizzato a Vodafone (privo peraltro della prova di trasmissione) datato 31/03/2014. Non esistono in atti reclami nei confronti degli altri operatori citati nella presente vertenza.
- f) la richiesta di indennizzi per la perdita della numerazione storica attiva da più di 20 anni può essere accolta. L'istante non ha debitamente documentato il possesso pluriennale della numerazione e nel corso della vertenza ha fornito indicazioni non sempre omogenee al riguardo (nella memoria allegata all'UG ci si riferisce ad un possesso di 48 anni, anch'esso non documentato). L'unica data certa a cui far risalire il possesso della numerazione in argomento è rinvenibile nella memoria dell'operatore Telecom, il quale dichiara la migrazione della suddetta numerazione intestata all'istante a far data dal 29/03/2006. Risulta quindi documentato un possesso perlomeno ultradecennale della numerazione per la cui perdita, per costante indirizzo (cfr. 10/11 Corecom Abruzzo e n. 19/11 Corecom Umbria) può essere applicato un indennizzo annuo di euro 100,00 (cento) con un massimale di euro 1.000,00 (mille); massimale che si ritiene applicabile nel caso di specie considerato il pregiudizio complessivo patito da parte istante.
- g) Per quanto riguarda il rimborso delle spese legali, la richiesta non può essere accolta ai sensi del combinato disposto dell'art. 16, comma 2 bis e dell'art. 19, comma 6 del Regolamento di cui alla deliberazione 173/07/Cons in quanto la documentazione prodotta da parte istante è risultata incompleta e lacunosa e ha reso difficoltosa l'attività istruttoria relativa al presente 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

DELIBERA QUANTO SEGUE

Accoglie parzialmente l'istanza di Maselli nei confronti delle società Vodafone Italia X, Wind Tre X e Tim X per le motivazioni di cui in premessa.



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

Le società Vodafone Italia X e Wind Tre X sono tenute a stornare all'istante integralmente le fatture riferite alla numerazione, anche provvisoria, oggetto della presente controversia rispettivamente a far data dal 14/02/2014 e dal 19/02/2014 fino alla cessazione dei rispettivi contratti relativi all'utenza summenzionata;

Wind Tre 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. euro 105,00 (cento) a titolo di indennizzo per la mancata migrazione dell'utenza (giorni 21 x euro 5,00);
 - II. euro 725,00 (settecentoventicinque) a titolo di indennizzo per la sospensione della linea dal 19/02/2014 al 16/06/2014 (giorni n. 145 x euro 5) ;
 - III. euro 1.000,00 (mille) a titolo di indennizzo per la perdita della numerazione storica;
1. Le società Vodafone Italia X e Wind Tre 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. 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

Firmato digitalmente

Il Segretario
Dott.ssa Rita Filippini

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