

Protocollo: vedi *segnatura.XML*

TITOLO	2015.1.10.4.1
	2015.1.10.252
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 / WIND TRE X GIÀ H3G 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";

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.2016.2700);



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

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

CONSIDERATO QUANTO SEGUE

1. La posizione dell'istante

L'istante lamenta, nei confronti di Wind Tre X già H3G X, quanto segue.

In data 14 marzo 2013 e, poi, in data 26 marzo 2013, indica il suo numero di telefono su uno dei moduli di portabilità forniti dall'operatore.

La moglie vuole, infatti, migrare verso il suddetto operatore; pertanto, alla voce "Numero di telefono da portare in 3" vengono indicate le utenze della moglie e alla voce "Numero di telefono in 3" quella dell'istante.

A seguito di queste due richieste e di diverse altre tramite call center finalizzate a sollecitare la migrazione delle utenze della moglie, all'istante, al contrario, viene, inspiegabilmente, chiusa la sua linea. In altre parole, mentre le utenze della moglie non migrano in H3G, l'istante perde la sua utenza (e con essa il suo numero), già attiva da lunga data.

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

- a) Indennizzo per la perdita del numero di telefono
- b) Indennizzo per tutti i giorni passati senza la linea (fino ad attivazione di nuova numerazione)
- c) Rimborso dei costi di attivazione della nuova linea presso altro operatore
- d) Rimborso del denaro presente sulla vecchia SIM chiusa

2. La posizione dell'operatore

Con memoria in data 05.10.2015, l'operatore contesta la ricostruzione dei fatti suesposta, evidenziando quanto segue.

In data 14.03.2013 e 26.03.2013, altro utente e, cioè, la moglie del ricorrente, inoltra ad H3G una richiesta di MNP per l'utenza alla medesima intestata presso altro operatore, che avrebbe dovuto sovrascrivere quella intestata, presso H3G, al marito e, cioè, allo stesso istante.



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

Come è dato osservare dai moduli forniti dall'istante, la richiesta perviene dalla moglie, la quale non ha mai indicato che ci fosse un soggetto differente quale titolare dell'utenza presso H3G, impedendo così di fatto che la portabilità fosse attuata correttamente.

Infatti, entrambe le richieste di MNP vengono rifiutate a causa dell'incongruenza dei dati anagrafici (nella fattispecie, mancata corrispondenza tra numero MSISDN e codice fiscale), così come previsto dall'art. 5 della Delibera 147/11/CIR.

Il sistema elettronico impedisce il buon esito della portabilità in quanto lo stesso sistema, verificando il codice fiscale della cliente, non trova corrispondenza sui sistemi di H3G, essendo l'utenza su cui è richiesta la portabilità intestata al marito.

La mancata portabilità, pertanto, non può essere imputata all'operatore, essendo onere della cliente indicare i dati corretti per consentire che l'operazione vada a buon fine: la cliente, in particolare, non ha mai indicato in nessun modulo che l'utenza presso 3 era intestata ad altra persona.

Successivamente, in data 28.03.2013, l'utenza oggetto di contestazione viene disattivata avendo l'istante chiesto di poter migrare verso altro operatore.

Al riguardo, dunque, l'operatore ritiene non sussista alcuna responsabilità ad esso imputabile, non avendo H3G disattivato autonomamente la predetta utenza, e non essendoci stata quindi alcuna perdita della numerazione, che è invece migrata il 28.03.2013 a seguito, appunto, della scelta del cliente di eseguire il port out verso un altro operatore.

In particolare, H3G ha rilasciato correttamente la numerazione di cui si tratta, avendo, come operatore donating, immesso apposita richiesta per richiedere il passaggio di un numero prepagato; la normativa, infatti, prevede che il donating (H3G) possa rifiutarsi in caso di carte prepagate *"per mancata corrispondenza tra numero MSISDN e numero seriale della carta SIM"* (art. 5, Delibera 147/11/CIR). Nel caso in esame, non è stato più necessario verificare, come in precedenza, il dato del codice fiscale ma, una volta verificata la congruenza del numero seriale dalla carta SIM e del numero di telefono, H3G ha dovuto correttamente validare la portabilità.

La disattivazione contestata, pertanto, non è intervenuta unilateralmente ed arbitrariamente da parte dell'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

In ogni caso, l'utenza intestata all'istante sarebbe, comunque, andata incontro alla disattivazione laddove l'operazione di portabilità avente ad oggetto la numerazione intestata alla moglie fosse andata a buon fine.

Infatti, per poter effettuare una portabilità, l'operatore recipient (H3G), deve essere già in possesso di una SIM sulla quale poter sovrascrivere il numero da "importare" e, cioè, nel caso di specie, la numerazione intestata all'istante.

Una volta espletata correttamente l'operazione di portabilità, pertanto, la numerazione dell'istante sarebbe stata, comunque, disattivata con subentro a tutti gli effetti della numerazione intestata alla moglie.

Per tali ragioni, l'operatore chiede il rigetto delle domande avanzate dall'istante, ivi compresa quella di cui al punto d), relativamente alla quale si evidenzia che in data 02.04.2013 risultava già intervenuto il relativo trasferimento dell'utenza interessata, come si evince dal print relativo al port-out del 28.03.2013.

3. Motivazione della decisione

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

La richiesta di indennizzo per la perdita della numerazione e per tutti i giorni in cui l'utente è rimasto privo di linea telefonica (punti a) e b)) non può essere accolta.

L'operatore, nella sua memoria, fornisce, infatti, adeguati ed esaurienti chiarimenti in merito (sopra richiamati), per confutare la ricostruzione dei fatti fornita dall'istante, cui, peraltro, quest'ultimo non replica né con eventuale memoria né in udienza, svolta presso questo Corecom in data 14 ottobre 2015, limitandosi, in tale sede, a riportarsi alla documentazione in atti.

Come correttamente osservato dall'operatore, alla luce della ricostruzione dei fatti dal medesimo effettuata e, si ribadisce, non contestata dall'istante, anche la richiesta di rimborso dei costi di attivazione della nuova linea presso altro operatore, di cui al punto c), appare ingiustificata e, pertanto, da respingere.



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

Quanto, infine, alla richiesta di rimborso del denaro presente sulla vecchia SIM chiusa, di cui al punto d), l'operatore fornisce, anche in tal caso, adeguata spiegazione, evidenziando, infatti, come sopra esposto, che in data 02.04.2013 risultava già intervenuto il relativo trasferimento, come riscontrabile dal print relativo al port-out del 28.03.2013; anche rispetto a tale ricostruzione dei fatti, fornita dall'operatore, l'istante non ha prodotto alcuna controreplica; anch'essa è, pertanto, da rigettare.

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

Rigetta l'istanza di Guidelli nei confronti di Wind Tre X già H3G X per le motivazioni di cui in premessa.

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