

ASSEMBLEA LEGISLATIVA DELLA REGIONE EMILIA-ROMAGNA

Comitato Regionale per le Comunicazioni

DELIBERA n.	6/2015
TITOLO	2013.1.10.21.1014 2015.1.10.4.1
LEGISLATURA	X

Il giorno 27/02/2015 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 PRIMAROSA FINI

OGGETTO: DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA TRA X TONTINI E VODAFONE OMNITEL X E WIND TELECOMUNICAZIONI X



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.6377 – 527.6597

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"*;

Vista la legge 2 aprile 2007 n. 40, recante *"Misure urgenti per la tutela dei consumatori, la promozione della concorrenza, lo sviluppo di attività economiche e la nascita di nuove imprese"*;

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 n. 276/13/CONS, dell'11 aprile 2013, recante *"Linee guida in materia di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche"*;

Visto l'All. A alla delibera Agcom n. 179/03/CSP, del 24 luglio 2003, recante la *"Direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni ai sensi dell'articolo 1, comma 6, lettera b), numero 2, della legge 31 luglio 1997, n. 249"*;



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.6377 – 527.6597

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

WEB www.assemblea.emr.it/corecom

Visto l'All. A alla delibera n. 664/06/CONS recante *“Disposizioni a tutela dell'utenza in materia di fornitura di servizi di comunicazione elettronica mediante contratti a distanza”*;

Vista la delibera Agcom 274/07/CONS, del 6 giugno 2007, recante *“Modifiche ed integrazioni alla delibera 4/06/CONS: modalità di attivazione, migrazione e cessazione nei servizi di accesso”*;

Vista la Delibera Corecom Lazio n. 26/11;

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;

Vista la relazione e la proposta di decisione della Responsabile del Servizio Corecom dr.ssa Primarosa Fini (NP.2015.441);

Udita l'illustrazione svolta nella seduta del 27/02/2015;

CONSIDERATO QUANTO SEGUE

1. La posizione dell'istante

L'istante lamenta la mancata portabilità dell'utenza fissa X da Wind Telecomunicazioni X (di seguito Wind) a Vodafone Omnitel X (di seguito Vodafone), l'interruzione del servizio e la mancata risposta al reclamo. In particolare, nell'istanza introduttiva del procedimento e nel corso dell'audizione, l'istante dichiara quanto segue:

- di aver sottoscritto con Vodafone il 05.07.2010 un contratto per partita IVA che prevedeva la portabilità di n. 3 sim e la portabilità della numerazione fissa;
- di aver continuato a ricevere le fatture di Wind, senza pagarle, dopo aver bloccato il RID bancario a seguito della stipula del contratto con Vodafone;



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.6377 – 527.6597

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

WEB www.assemblea.emr.it/corecom

- di aver segnalato la circostanza a Vodafone tramite fax in novembre 2010, senza ricevere riscontro;
- di aver subito dal 23.03.2011 l'interruzione del servizio;
- di aver provveduto in aprile 2011 a saldare le fatture insolute di Wind richiedendo la riattivazione del servizio;
- di aver contattato più volte Vodafone e Wind sia telefonicamente che via fax, oltre ad aver inoltrato reclamo scritto a Vodafone per il tramite di Federconsumatori datato 23.05.2011, tutti senza riscontro;
- di aver poi richiesto a partire dal maggio 2011 il rientro della numerazione in Telecom Italia X (di seguito Telecom), avvenuto infine in data 20.01.2012.

In base a tali premesse, l'utente richiede a entrambi gli operatori i seguenti indennizzi (da raddoppiarsi in considerazione della natura *business* dell'utenza):

- 1) l'indennizzo per la ritardata / mancata attivazione del servizio di telefonia fissa e internet, dal 20.07.2010 al 20.01.2012, pari a euro 10 al giorno e per ciascun servizio;
- 2) l'indennizzo per l'omessa / ritardata portabilità del numero fisso dal 20.07.2010 al 20.01.2012;
- 3) l'indennizzo per la sospensione del servizio dal 23.03.2011 al 20.01.2012;
- 4) l'indennizzo per la mancata risposta al reclamo del 23.05.2011;
- 5) l'indennizzo per la ritardata attivazione del servizio dopo il pagamento dell'insoluto;

2. La posizione degli operatori

Vodafone chiede il rigetto delle domande dell'istante e dichiara che la linea non è mai stata inserita nelle banche dati societarie in quanto "alcuna richiesta di attivazione dei servizi di telefonia fissa è stata ricevuta da Vodafone e, conseguentemente, alcuna procedura di



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.6377 – 527.6597

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

WEB www.assemblea.emr.it/corecom

portabilità è stata avviata dal gestore”. Relativamente al reclamo del 23.05.2011, rileva che è stato inviato alla sede legale del gestore e non al Servizio Clienti.

Wind chiede il rigetto delle domande dell’istante e dichiara che la portabilità dell’utenza fissa non si è mai compiuta perché “nessuna richiesta di migrazione risulta mai pervenuta da parte di Vodafone”. Dichiara poi di aver sollecitato per iscritto all’utente il pagamento delle fatture insolute il 31.12.2010, di averlo contattato telefonicamente più volte – senza esito – in febbraio 2011 e di aver proceduto alla sospensione del servizio per morosità in data 27.01.2011. Dichiara di aver infine proceduto alla disattivazione dell’utenza per morosità il 26.04.2011, mentre conferma che l’utente ha provveduto a saldare l’insoluto il 28.04.2011. Alle successive richieste informative dell’utente dichiara di aver risposto confermando l’avvenuta disattivazione della linea.

3. Motivazione della decisione

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

- a) E’ opportuno premettere una precisazione sull’utenza oggetto della presente controversia. Dagli atti risulta che l’utenza X, indicata nel Formulario Gu14, non corrisponde a quella indicata sul Formulario UG, potendosi con ciò determinare una difformità nell’oggetto della richiesta tra quello sottoposto al tentativo di conciliazione e quello che costituisce il merito dell’odierna controversia. In verità tale difformità risulta sanata in atti sia avendo riguardo al fatto che la questione contenuta nei due formulari risulta la medesima sia tenendo presente che parte istante ha provveduto con apposita integrazione (agli atti con prot. n. 4436 del 30/01/2013) a rettificare il numero di utenza interessato in X, corrispondente al numero oggetto della conciliazione, e che nulla ha eccepito parte convenuta in merito.
- b) Il caso di specie riguarda la portabilità dell’utenza fissa X, disciplinata dalla Delibera Agcom n. 274/07/CONS. Per valutare le richieste di indennizzo è necessario inquadrare la vicenda basandosi su ciò che emerge dalle schermate in atti prodotte dagli operatori. Emerge innanzitutto che l’utenza è stata disattivata in data



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.6377 – 527.6597

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

WEB www.assemblea.emr.it/corecom

26.04.2011 con cessazione *standard*, senza cioè attivazione di un nuovo abbonamento, a seguito di richiesta ricevuta da Telecom da parte dell'OLO Wind. Da quel momento l'utente ha richiesto, dapprima a Wind e poi da maggio a Telecom, di provvedere al rientro e alla riattivazione della risorsa, avvenute solo in data 20.01.2012. In sede di tentativo obbligatorio di conciliazione – per il quale si è tenuta l'udienza presso l'intestato Corecom in data 02.10.2012 - l'utente ha raggiunto un accordo parziale con Telecom che ha corrisposto una somma proprio a titolo di indennizzo per la "ritardata riattivazione", indennizzando così, per lo meno parzialmente, il periodo successivo alla cessazione dell'utenza sino alla effettiva riattivazione, del quale si tratterà più oltre. È necessario quindi focalizzare qui l'analisi della fattispecie, per quel che riguarda le richieste sub 1) e sub 2), al periodo che precede e che intercorre segnatamente tra la stipula del contratto con Vodafone e la cessazione dell'utenza. Tanto Wind quanto Telecom – coinvolta nel presente procedimento a soli fini istruttori - affermano che non vi sono stati passaggi o tentativi di passaggio dell'utenza *de qua* tra Wind e Vodafone: la portabilità quindi non si è mai compiuta e nessuna richiesta in tal senso risulta avanzata da Vodafone OLO Recipient a Wind OLO Donating. Questa circostanza viene confermata da Vodafone stessa che dichiara di non aver mai avviato la procedura di portabilità. La motivazione risiederebbe nell'aver ricevuto la richiesta di importazione delle linee mobili, ma non la richiesta di attivazione dei servizi di telefonia fissa per l'utenza X da parte dell'utente. Tuttavia la Proposta di abbonamento "Offerta Vodafone Partita IVA" sottoscritta dalla X Tontini X in data 05.07.2010, depositata assieme al Formulário Gu14, contiene un allegato specifico per la "Connettività e portabilità" ove sono sì indicate le numerazioni mobili, ma è espressamente indicata anche, come linea esistente da portare in Vodafone, la numerazione di rete fissa *de qua* proveniente da "Infostrada" (leggi Wind). Rispetto alle contestazioni sollevate dalla società Vodafone, che nella memoria difensiva depositata dichiara che "sulla proposta di abbonamento sottoscritta e prodotta dall'utente, in alcun modo è possibile evincere la effettiva consegna della stessa ad



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.6377 – 527.6597

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

WEB www.assemblea.emr.it/corecom

un agente Vodafone” poiché manca “qualsivoglia riferimento all’agente che avrebbe seguito la pratica”, è opportuno osservare quanto segue. Secondo la disciplina del contratto di agenzia (Codice civile, artt. 1742 ss. c.c.), l’obbligazione dell’agente è quella di promuovere la conclusione di contratti nella zona assegnata e si traduce, in concreto, nel procurare e trasmettere al preponente le “ordinazioni” dei clienti, ma sarà il preponente a concludere i contratti, salvo che non abbia espressamente attribuito all’agente anche i poteri di rappresentanza. Non avendo Vodafone fornito alcuna prova dei poteri di rappresentanza dell’agente, ne consegue che di ogni obbligazione in ordine alla conclusione del contratto è responsabile la società stessa. *Ad abundantiam* parte istante fornisce copia del codice a barre identificativo della sim tramite la quale Vodafone avrebbe dovuto attivare il servizio di telefonia fissa. E’ pertanto provato in atti che la portabilità dell’utenza fissa X è oggetto del contratto concluso fra l’utente e Vodafone e che è stata richiesta dall’utente a Vodafone, ragione per la quale sono da considerarsi fondate le richieste di indennizzo formulate da parte istante in merito, pur se con le dovute precisazioni che seguono. Le richieste sub 1) e sub 2), entrambe da considerarsi rivolte a Vodafone, “duplicano” la richiesta indennitaria per un’unica fattispecie: il caso di specie è inquadrabile, infatti, nell’ipotesi di pregiudizio tipizzata all’art. 6 del Regolamento indennizzi che riguarda l’omessa o ritardata portabilità del numero; non si tratta quindi di una mancata attivazione considerato che l’utenza era già attiva con il precedente gestore Wind ed in effetti lo è rimasta sino alla cessazione definitiva, della quale si tratterà al punto che segue. Di conseguenza è da considerarsi fondata solamente la richiesta sub 1) in relazione alla quale Vodafone è tenuta a provvedere al relativo indennizzo. L’individuazione del periodo di riferimento per il calcolo dell’indennizzo deve essere fatta sulla base di quanto previsto dalle Linee guida dell’Agcom di cui alla Delibera 276/13/CONS, punto III.5.3, ovvero a partire dal momento in cui l’utente si attiva per manifestare il proprio interesse all’operatore attraverso la formulazione di un reclamo o “altra forma di interlocuzione” in applicazione del criterio di proporzionalità ed equità



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.6377 – 527.6597

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

WEB www.assemblea.emr.it/corecom

dell'indennizzo. Ebbene, nel caso di specie, in ragione del perdurante ricevimento delle fatture di Wind, parte istante afferma di aver rivolto all'agente Vodafone "una comunicazione a mezzo fax" in novembre 2010, di cui allega copia con rapporto di trasmissione del 29.11.2010, che è da considerarsi utilmente espressa anche se non rivolta direttamente al gestore. Ne discende che il calcolo dell'indennizzo andrà effettuato dal giorno 30.11.2010 al giorno 26.04.2011, data di cessazione dell'utenza, per complessivi 148 gg., a cui va applicato l'indennizzo giornaliero di euro 10 (ovvero euro 5 da moltiplicarsi per 2 in considerazione dell'utenza di tipo affari) per complessivi euro 1.480 per il servizio voce. Merita di essere rilevato che la richiesta di indennizzo dell'utente si riferisce ad un'unica utenza fissa, ma a due servizi: servizio voce e servizio internet. In applicazione del principio sulla pluralità di indennizzi, espresso al punto III.5.3 delle Linee Guida di cui alla Delibera Agcom n. 276/13/CONS, è possibile calcolare l'indennizzo per ciascuno dei servizi usufruiti sulla medesima linea per lo stesso periodo, ma in applicazione del criterio di proporzionalità ed equità dell'indennizzo di cui all'art. 12, comma 1 del Regolamento indennizzi si ritiene di dover limitare detta somma all'indennizzo per un solo servizio, in ragione del fatto che, come dichiarato da parte istante, la fatturazione ricevuta da parte di Wind è perdurata sino al marzo del 2011; durante tale lasso di tempo, ragionevolmente, l'utente avrebbe potuto rendersi conto che il servizio relativo all'utenza fissa veniva fornito da altro operatore rispetto a quello prescelto e ciò nonostante i riferiti molteplici tentativi di ottenere informazioni da Vodafone tramite contatti telefonici, dei quali peraltro non viene fornita alcuna prova o alcun minimo elemento identificativo (ad es. indicazione delle date).

- c) Le richieste formulate da parte istante sub 3) e sub 5), che devono considerarsi rivolte a Wind e devono essere trattate congiuntamente, riguardano la sospensione avvenuta il 23.03.2011 e la ritardata attivazione dell'utenza fissa X. Bisogna rilevare prima di tutto che l'utente ha effettivamente interrotto i pagamenti a Wind revocando il RID bancario ed ha esercitato in tal modo un recesso in via sostanziale che appalesa la volontà di interrompere qualsivoglia rapporto contrattuale con



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.6377 – 527.6597

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

WEB www.assemblea.emr.it/corecom

l'operatore, pur sul presupposto di aver sottoscritto un contratto col nuovo operatore per la medesima utenza e che detto contratto venisse attivato (cfr. art. 4, comma 2 dell'All. A alla delibera n. 664/06/CONS). L'utente si è successivamente determinato a saldare per intero l'insoluto maturato con Wind, pur se tardivamente (sono agli atti i bollettini di pagamento datati 28.04.2011), non appena ha appreso che l'utenza non aveva mai cessato di essere in carico a quello che credeva fosse il precedente gestore, senza avvedersi però che tutte le fatture emesse da Wind nel frattempo avevano ad oggetto proprio l'utenza *de qua*, come detto al punto che precede. L'utente afferma di aver comunicato con il gestore per ottenere chiarimenti e per richiedere la riattivazione, senza esito, anche se non fornisce nessun elemento identificativo di detti contatti telefonici. Tuttavia le schermate prodotte da Wind danno atto di una serie di contatti con l'utente, tentati o avvenuti. Lato Wind, non c'è prova che il gestore abbia inviato all'utente alcun preavviso di sospensione del servizio, previsto da normativa (cfr. art 5, comma 1 del Regolamento). A dare tale comunicazione l'operatore è invece tenuto per iscritto e, in mancanza, la sospensione del servizio, pur se a fronte della morosità, deve ritenersi illegittima, determinando così il diritto dell'utente all'ottenimento di un indennizzo. In base alla ricostruzione dei fatti ed alle schermate in atti, l'utenza è stata dapprima sospesa il 23.03.2011 e poi disattivata in data 26.04.2011 con cessazione *standard* a seguito della morosità; Wind, cui l'utente ha richiesto la riattivazione del servizio a fronte del tardivo pagamento, sostiene di aver informato l'utente della impossibilità di recuperare la risorsa, rientrata nella disponibilità di Telecom. A partire dal maggio 2011 – ma senza indicare una data di riferimento – l'utente ha rivolto a Telecom le richieste di riattivazione e, come già detto, ha ottenuto dalla stessa società una somma a titolo di indennizzo parziale proprio a causa della ritardata riattivazione della linea. Si può concludere, dunque che nell'arco di tempo dal 23.03.2011 al maggio 2011 Wind ha illegittimamente sospeso la linea senza fornire il dovuto preavviso all'utente e poi ha cessato la stessa senza riattivarla. In ragione di quanto esposto, pertanto, sono da considerarsi fondate le



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.6377 – 527.6597

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

WEB www.assemblea.emr.it/corecom

richieste di indennizzo sub 3) e sub 5), pur se esse sono da accogliere parzialmente procedendo ad una valutazione in via equitativa che tenga conto di tutto quanto sopra esposto e che quantifica in euro 500 la somma che Wind dovrà riconoscere all'istante a titolo di indennizzo.

- d) La richiesta di indennizzo per la mancata risposta al reclamo sub 4), da considerarsi rivolta a Vodafone, operatore destinatario del reclamo considerato, non può essere accolta. Si deve precisare che, da normativa, si considera reclamo "l'istanza con cui l'utente si rivolge direttamente all'organismo di telecomunicazioni per segnalare un disservizio, ovvero una questione attinente l'oggetto, le modalità o i costi della prestazione erogata" (art. 1 dell'All. A alla Delibera 179/03/CSP). Inoltre "nella documentazione di fatturazione inviata all'utente sono indicati il numero telefonico e l'indirizzo dell'ufficio dell'organismo di telecomunicazioni cui poter presentare reclami e segnalazioni" (art. 8, comma 2 dell'All. A alla Delibera 179/03/CSP). Secondo un'interpretazione condivisa (cfr. ad es. Corecom Lazio Delibera n. 26/11) "non può essere imputata all'operatore una responsabilità per ritardo nella risposta ai reclami qualora l'utente abbia inviato il proprio reclamo ad un indirizzo diverso da quello previsto per le comunicazioni contrattuali" e la richiesta sub 4) deve pertanto essere rigettata.

Per questi motivi, acquisito il parere preventivo di regolarità amministrativa del presente atto espresso dalla Responsabile del Servizio Corecom dr.ssa Primarosa Fini, il Corecom, all'unanimità

DELIBERA QUANTO SEGUE

1. Accoglie parzialmente l'istanza della X Tontini nei confronti di Vodafone Omnitel X e Wind Telecomunicazioni X per le motivazioni di cui in premessa.
2. La società Vodafone Omnitel 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 1.480,00 (millequattrocentottanta/00) a titolo di indennizzo per la mancata attivazione del servizio di telefonia fissa;



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.6377 – 527.6597

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

WEB www.assemblea.emr.it/corecom

3. La società Wind Telecomunicazioni 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 500,00 (cinquecento/00) a titolo di indennizzo per la sospensione e la ritardata attivazione del servizio;
4. Le società Vodafone Omnitel X e Wind Telecomunicazioni 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.
5. 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 atto 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.

Il Segretario
Dott.ssa Primarosa Fini

La Presidente
Prof.ssa Giovanna Cosenza

