

Protocollo: vedi segnatura.XML

TITOLO	2015.1.10.4
	2017.1.10.137
LEGISLATURA	X

Il giorno 31 maggio 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 E 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.);

Udita l'illustrazione svolta nella seduta del 31 maggio 2018;

CONSIDERATO QUANTO SEGUE

1. La posizione dell'istante

L'istante lamenta dei problemi 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.

In data 04.03.2016 stipula un contratto presso un negozio Vodafone, avente ad oggetto la migrazione dell'utenza fissa da Wind a Vodafone. L'istante indica il codice di migrazione, così come riportato in fattura (dal medesimo allegata).

Il 09.04.2016 l'istante contatta Wind e scopre che in data 23.02.2016 il codice di migrazione era stato cambiato.

Comunica allora a Vodafone, lo stesso giorno (il 09.04.2016), tale modifica.

L'istante segnala altri tre rifiuti, relativi alla detta migrazione, in data 27.05.2016, 03.06.2016 e 22.06.2016, nonché svariati solleciti effettuati (in data 04.05, 09.05, 15.05, 23.05, 31.05 e 08.06.2016).

Il 20.06 viene contattato da Vodafone, che assicura che entro il 05.07 la vicenda sarebbe stata risolta.

Al contrario, il 05.07 Vodafone gli comunica l'esito negativo, ma che sarebbe stato, comunque, effettuato un ulteriore tentativo, fallito il quale avrebbe dovuto cambiare numero di telefono.

L'11.07.2016 l'istante ricontatta allora Vodafone e apprende che, molto probabilmente, i rifiuti da parte di Wind dipendono dal fatto che la linea telefonica in questione è analogica (Telecom) e non digitale; tutto sarebbe stato, comunque, sistemato entro il 25.07.2016.

Dopo quattro mesi di inutili tentativi, decide di rivolgersi ad una associazione di consumatori.



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

Al 20.01.2017 (data di inoltro del reclamo) continua a pagare le fatture di Wind oltre, da novembre 2016, a quelle di Vodafone (che gli ha concesso sei mesi al 50%, in attesa della soluzione del problema).

Risulta, altresì, depositato Formulário GU5 in data 24.03.2017 (unitamente a Formulário GU14), con la richiesta di migrazione della linea da Wind a Vodafone. L'istante rivendica, in sostanza, il diritto di poter cambiare gestore telefonico mantenendo la stessa numerazione.

In base a tali premesse, l'istante richiede:

1. Storno somme indebitamente richieste per doppia fatturazione;
2. Rimborso somme indebitamente trattenute per doppia fatturazione;
3. Attivazione immediata della linea con il gestore prescelto, anche mediante contestuale GU5;
4. Indennizzi e risarcimenti da determinarsi nell'ammontare, per mancata esecuzione migrazione, sospensione illegittima, mancata risposta a reclamo del 20.01.2017, doppia fatturazione;
5. Contributo alle spese del procedimento per euro 200,00.

2. La posizione degli operatori

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

Una volta sottoscritto il contratto, Vodafone si è attivata prontamente per definire la procedura di migrazione del numero indicato.

Una prima richiesta veniva rifiutata in quanto il codice di migrazione comunicato dal cliente era stato, nelle more, cambiato dal gestore donating.

La richiesta, quindi, veniva re inoltrata subendo, tuttavia, un nuovo scarto in quanto "il DN non è del tipo linea specificato".

La richiesta veniva risottomessa più volte, ottenendo sempre lo stesso esito.

In data 18.05.2016, l'utente veniva contattato da Vodafone per chiedere chiarimenti in merito al tipo di linea in uso, confermando di non avere una linea ISDN.



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

Veniva, quindi, aperta segnalazione a Telecom, che rispondeva che era possibile inviare una nuova richiesta.

Tuttavia, anche gli ulteriori tentativi non andavano a buon fine, come da schermata allegata. Stante la situazione descritta, Vodafone proponeva allora all'utente l'attivazione di una nuova numerazione, con applicazione di uno sconto del 50% del canone dovuto per un periodo di sei mesi.

L'utente accettava.

Il numero originario non è mai entrato in Vodafone.

Per quanto riguarda il lamentato problema della doppia fatturazione, si evidenzia che sino all'effettiva attivazione della nuova linea le fatture emesse da Vodafone erano relative ai costi afferenti SIM dati.

Sotto il profilo amministrativo e contabile, infine, si precisa che il servizio è attivo e non risultano insoluti.

Con memoria in data 27.04.2017, Wind, in merito alla stessa vicenda, evidenzia quanto segue. Ricostruzione della vicenda contrattuale.

L'istante contesta la mancata migrazione verso l'operatore Vodafone e la fatturazione ricevuta da entrambi i gestori coinvolti.

Da verifiche effettuate (e come da schermate allegate) emergeva che nessuna richiesta di migrazione era pervenuta a Wind.

In data 28/03/17, l'utente promuoveva un'istanza GU5, finalizzata all'adozione di un provvedimento temporaneo d'urgenza.

Con nota del successivo 3 aprile, Wind confermava a questo Corecom "...sui sistemi Wind Tre non era presente nessuna fase 2 accesa o migrazione NP. Il CDM risulta essere quello riportato in fatture. Ad oggi non sono pervenute richieste di migrazione Wind donating".

Considerato che ad oggi non risulta pervenuta nessuna richiesta di migrazione o portabilità e cessazione del contatto, la domanda dell'istante non merita, dunque, accoglimento.

Alcuna responsabilità, in altre parole, è da imputarsi a Wind, atteso che l'unico responsabile dell'avvio della migrazione è, come noto, l'OLO Recipient (Vodafone).



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

Nessuna violazione può attribuirsi a Wind anche relativamente a singole disposizioni della Delibera 179/03/CONS, e, in particolare, all'art. 8 (reclami e segnalazioni).

In merito alla richiesta di indennizzo per presunto mancato riscontro al reclamo, Wind rappresenta, infine, di non aver ricevuto alcun reclamo né in merito alla mancata migrazione della linea né in merito alla fatturazione.

Alla luce delle suesposte argomentazione, Wind ribadisce come nessuna responsabilità possa essere ravvisata in capo alla convenuta.

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.

Le richieste di cui ai punti 1) e 2) sono trattate congiuntamente e non possono essere accolte, stante il disposto di cui al punto III.1.2. ("Contenuto e qualificazione delle istanze") delle Linee guida in materia di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche, approvate con Delibera n. 276/13/CONS dell'11 aprile 2013, ai sensi del quale *"In primo luogo, si deve necessariamente verificare che l'oggetto della richiesta di definizione sia lo stesso già sottoposto al tentativo di conciliazione, il che non deve significare che le istanze presentate in sede conciliativa e in sede di definizione debbano essere identiche, ma che la questione in discussione sia la medesima, poiché altrimenti, se si ammettesse l'ampliamento dell'esame a questioni ulteriori, si consentirebbe, in pratica, di aggirare il principio di obbligatorietà della fase conciliativa per le nuove questioni"*. Nella fattispecie in esame, tale coincidenza non è ravvisabile, in quanto le suddette richieste non sono state formalizzate nel Formulario UG, ma solo nel Formulario GU14.

La richiesta di cui al punto 3) (attivazione immediata della linea con il gestore prescelto, anche mediante contestuale GU5) 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



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

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.

La richiesta di cui al punto 4) (indennizzi e risarcimenti da determinarsi nell'ammontare, per mancata esecuzione migrazione, sospensione illegittima, mancata risposta a reclamo del 20.01.2017, doppia fatturazione) può essere parzialmente accolta, ovvero limitatamente all'indennizzo per mancata esecuzione della migrazione.

La richiesta di risarcimento di eventuali danni non può essere accolta in quanto non proponibile in questa sede, non avendo questo Corecom il potere di accertare eventuali danni subiti. L'oggetto della presente pronuncia può, infatti, riguardare esclusivamente la liquidazione d'indennizzi o il rimborso/storno di somme non dovute (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).

La richiesta di indennizzi per doppia fatturazione non può trovare accoglimento. Tale fattispecie non rientra, infatti, tra quelle previste come indennizzabili dal Regolamento AGCOM in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti ed operatori (Allegato A alla delibera n. 73/11/CONS).

La richiesta di indennizzo per mancata risposta al reclamo del 20.01.2017 non può essere accolta. La data del relativo inoltro è, infatti, successiva a quella di svolgimento del tentativo di conciliazione presso questo Corecom (11.01.2017), che rappresenta la prima occasione in cui le parti, rispetto alla vicenda in esame, hanno effettivamente avuto la possibilità di interloquire tra loro (punto III.5.3. delle Linee Guida AGCOM).

La richiesta di indennizzo per sospensione illegittima non può essere accolta. Ai sensi dell'art. 2697, comma 1, cod. civ. *“Chi vuol far valere un diritto in giudizio deve provare i fatti che ne costituiscono il fondamento”*. Ebbene, tale onere probatorio non risulta assolto da parte dell'istante, il quale non ha, al riguardo, fornito alcuna prova della suddetta sospensione; al



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

contrario, alla luce dei fatti così come riportati dalle parti, nonché delle fatture dalle medesime parti allegate, non è dato riscontrare sospensione alcuna della linea.

La richiesta di indennizzo per mancata migrazione può, invece, essere accolta, sia pure nei soli confronti di Vodafone (recipient). Risulta, infatti, alla luce della vicenda così come descritta dalle parti, come la procedura di portabilità richiesta non sia stata correttamente gestita da tale operatore, tanto in fase di avvio (Wind, al riguardo, afferma, ribadendolo anche a questo Corecom in occasione del deposito di Formulário GU5 da parte dell'istante, come nessuna richiesta di migrazione sia, in realtà, mai pervenuta, affermazione, questa, mai esplicitamente contestata dalle parti) che di conclusione (mai avvenuta rispetto all'utenza originaria, oggetto di tale richiesta).

A fronte, poi, di qualunque difficoltà tecnica possa il medesimo avere incontrato, rimane l'evidente inadempimento contrattuale da parte di quest'ultimo, che non pare essersi adoperato con la dovuta diligenza per completare la suddetta procedura e onorare, quindi, gli impegni assunti con l'utente, il quale, tra l'altro, nonostante svariate richieste, risulta non avere mai ottenuto informazioni davvero esaurienti sulle difficoltà tecniche incontrate nel corso del processo di portabilità in esame.

Ciò premesso, atteso che, nelle more dell'espletamento della procedura di migrazione (non conclusa), l'utente non è stato, comunque, disservito della linea telefonica, Vodafone è tenuta a corrispondere l'indennizzo di cui all'art. 3 (comma 3) "Indennizzo per ritardata attivazione del servizio" della Delibera Agcom n.73/11/CONS (ai sensi del quale "Se il ritardo riguarda procedure per il cambio di operatore gli importi di cui al comma 1 (euro 7,50 per ogni giorno di ritardo) sono ridotti ad un quinto"), nella misura di euro 1,50 pro die per complessivi 447 giorni, computati in riferimento al periodo dal 25.03.2016 (data di conclusione del contratto (04.03.2016) cui aggiungere i 20 giorni che, come da Condizioni generali di contratto per il servizio numero fisso, Vodafone ha a disposizione per attivarsi) al 14/06/2017 (data di svolgimento dell'udienza di definizione presso questo Corecom), per un importo totale pari ad euro 670,50 (seicentosettanta/50).



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

La richiesta di cui al punto 5) (contributo alle spese del procedimento per euro 200,00) può essere accolta nei confronti di Vodafone, sia pure rimodulata nel *quantum debeatur*. Appare, infatti, equo liquidare in favore della parte istante, ai sensi dell'articolo 19, comma 6, del Regolamento adottato con delibera n. 173/07/CONS, del 19 aprile 2007, l'importo forfettario di euro 100,00 (cento/00) a titolo di spese di procedura.

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 Serenari nei confronti di Vodafone Italia X per le motivazioni di cui in premessa.
2. Vodafone Italia X è tenuta, oltre alla corresponsione della somma di euro 100,00 (cento/00) a titolo di spese di procedura, a pagare in favore dell'istante i seguenti importi, maggiorati degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza:
 - I. euro 670,50 (seicentasettanta/50) a titolo di indennizzo di cui all'art. 3, comma 3, della Delibera Agcom n.73/11/CONS per mancata migrazione della linea telefonica (447 giorni).
3. Vodafone Italia X è tenuta, 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.



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

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

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