

Protocollo: vedi *segnatura.XML*

TITOLO	2015.1.10.4
	2016.1.10.21.311
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 / TIM X (GIA' TELECOM ITALIA X)



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.7628

email [corecom@regione.emilia-romagna.it](mailto:corecom@regione.emilia-romagna.it) - PEC [corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it](mailto:corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it)

WEB [www.assemblea.emr.it/corecom](http://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 Agcom 9/18/CIR; n. 13/18/CIR; 21/18/CIR;

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 dell'Autorità per le garanzie nelle Comunicazioni, dal Presidente della Regione Emilia Romagna, dalla Presidente del Comitato regionale per comunicazioni Emilia - Romagna"

Visti gli atti del procedimento;



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.7628

email [corecom@regione.emilia-romagna.it](mailto:corecom@regione.emilia-romagna.it) - PEC [corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it](mailto:corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it)

WEB [www.assemblea.emr.it/corecom](http://www.assemblea.emr.it/corecom)

Viste la relazione e la proposta di decisione della Responsabile del Servizio dr.ssa Rita Filippini (NP.2018.1281);

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

CONSIDERATO QUANTO SEGUE

## 1. La posizione dell'istante

L'istante ha lamentato la mancata migrazione nei confronti delle società Vodafone italia X e Tim X già Telecom Italia X che per brevità, nel prosieguo del presente atto vengono rispettivamente denominate Vodafone e Tim. In particolare, nell'istanza introduttiva del procedimento e nel corso del procedimento, l'istante ha dichiarato quanto segue:

- di avere richiesto la migrazione delle linee fissa 0546xxx317 e mobile 347xxxx933 mediante sottoscrizione di contratto con Vodafone in data 13/05/2015;
- tale migrazione non è mai avvenuta;
- anche il reclamo presentato il 06/11/2015 è rimasto senza risposta.

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

- a) indennizzi per omessa o ritardata portabilità del numero dal 12/06/2015 al 13/04/2016 per 306 giorni quantificati in euro 3.060,00 (Delibera 73/11/CONS Allegato A) art 6 comma 1 e art. 12 comma 2);
- b) storno integrale dell'insoluto maturato con entrambe le compagnie telefoniche e maturando con Vodafone;
- c) indennizzo per mancata risposta al reclamo dal 6/11/2015 al 13/04/2016 per 143 giorni ed un totale di euro 192,00 (Delibera n. 73/11/CONS Allegato A) art. 11 comma 1).

## 2. La posizione dell'operatore



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.7628

email [corecom@regione.emilia-romagna.it](mailto:corecom@regione.emilia-romagna.it) - PEC [corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it](mailto:corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it)

WEB [www.assemblea.emr.it/corecom](http://www.assemblea.emr.it/corecom)

L'operatore Vodafone, con memoria Prot. AL/2016/43477 del 20/09/2016 evidenzia la carenza di prove a sostegno dell'effettiva sussistenza di responsabilità della scrivente società in relazione alle problematiche oggetto del presente procedimento ovvero all'asserite mancata attivazione del servizio a favore dell'utente delle numerazioni 0546xxx317 e 347xxxx933. Rileva che non risultano presenti richieste di portabilità aventi ad oggetto il numero 0546xxx317 e che la documentazione presentata da parte istante non assume rilievo giuridico essendo poco leggibile ed avendo ad oggetto verosimilmente, la numerazione 347xxxx933. L'operatore afferma che quest'ultima numerazione è stata esportata verso Wind nel 2009 e nel 2016 è migrata verso TIM ed allega le relative schermate. In forza di ciò nessuna responsabilità può essere riscontrata nell'operato gestionale di Vodafone che ha agito in modo conforme alla normativa di settore. Vodafone eccepisce inoltre la genericità delle richieste avanzate ed esclude ogni pretesa risarcitoria in base alla normativa AGCOM. Contesta inoltre la quantificazione della durata dell'eventuale disservizio in 306 giorni tenuto conto che parte istante ha inviato la richiesta di disdetta il 6/11/2015. L'operatore precisa infine che sotto il profilo amministrativo e contabile l'istante è disattivo e non risultano presenti fatture insolute.

L'operatore Tim, con memoria Prot. AL 2016/43905 del 21/09/2016 afferma che le doglianze avanzate da parte istante non possono trovare accoglimento. Relativamente alla numerazione mobile 347xxxx933 l'operatore allega Schermate BIT da cui si rileva che la linea è in essere con Tim dal 15/02/2016 e solo da quella data è iniziata regolare fatturazione. Da ciò - secondo Tim - consegue che ogni problematica precedente a tale data esula dalla propria responsabilità. La linea fissa 0546xxx317 invece, è sempre rimasta attiva su rete TIM ed infatti nei sistemi di interfaccia tra i gestori non vi è traccia di alcuna richiesta di rilascio da parte di OLO. Tim ritiene pertanto di non avere anche in questo caso alcuna responsabilità.

### 3. Motivazione della decisione

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

- a) Per quanto riguarda la richiesta di cui al punto a) di indennizzi per omessa o ritardata portabilità del numero dal 12/06/2015 al 13/04/2016 per 306 giorni quantificati in euro



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.7628

email [corecom@regione.emilia-romagna.it](mailto:corecom@regione.emilia-romagna.it) - PEC [corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it](mailto:corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it)

WEB [www.assemblea.emr.it/corecom](http://www.assemblea.emr.it/corecom)

3.060,00 (Delibera 73/11/CONS Allegato A) art 6 comma 1 e art. 12 comma 2), la richiesta può essere parzialmente accolta. Il contratto depositato da parte istante nella stampa cartacea non è di agevole lettura, come peraltro rilevato dall'operatore Vodafone. Consultandolo on line in versione "Pdf" il contratto, che risulta sottoscritto in data 13/05/2015, evidenzia che la richiesta di portabilità di parte istante riguardava entrambi i numeri oggetto di controversia 0546xxx317 e 347xxxx933. Vodafone in memoria non fornisce alcuna giustificazione in ordine alla mancata migrazione limitandosi ad allegare le schermate del solo numero 347xxxx933 in uscita verso altri operatori (il 5/6/2009 verso Wind e il 15/02/2016 verso Tim) e nulla dichiarando, né provando, in ordine alla gestione in entrata sui propri sistemi delle numerazioni di cui trattasi a seguito della sottoscrizione del contratto. Vodafone allega inoltre la nota inviata da parte istante in data 6/11/2015 recante la volontà di non proseguire nella migrazione stante il tempo trascorso senza alcun esito, cui, peraltro, non è stata data risposta, né giustificazione alcuna. Né risulta sussistere in proposito alcuna responsabilità del gestore Tim, le cui dichiarazioni di esonero di responsabilità basate sull'assenza di attivazione da parte di altro OLO recipient sono coerenti con quanto dichiarato da Vodafone né sono state oggetto di replica o smentita successiva. Pertanto, sulla base di quanto circostanziato dalle parti si deve rilevare che, in mancanza di prova contraria, la mancata migrazione del servizio telefonico è da imputarsi esclusivamente alla responsabilità della Società Vodafone. Da ciò consegue la corresponsione di un indennizzo dal 12/06/2015 (termine massimo di 30 giorni entro il quale sarebbe dovuta avvenire la migrazione ) al 6/11/2015 (data in cui parte istante ha richiesto di cessare la procedura di migrazione) per un totale di giorni 148 , calcolato ai sensi dell'art. 3 commi 1 e 3 e dell'art. 12 comma 2 del Regolamento Indennizzi (in quanto parte istante ha continuato ad usufruire del servizio dal parte di altro operatore cfr. delibere n. 9/18/CIR; n. 13/18/CIR; 21/18/CIR) e così determinato:  $148 \times 1,50 \times 2$  (utenze)  $\times 2$  (utenza business) = euro 888,00 (ottocentoottantaotto);

b) per quanto riguarda la richiesta di cui al punto b) di storno integrale dell'insoluto maturato con entrambe le compagnie telefoniche e maturando con Vodafone, la stessa



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.7628

email [corecom@regione.emilia-romagna.it](mailto:corecom@regione.emilia-romagna.it) - PEC [corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it](mailto:corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it)

WEB [www.assemblea.emr.it/corecom](http://www.assemblea.emr.it/corecom)

non può essere accolta. L'operatore Vodafone dichiara in memoria che non risultano essere presenti fatture insolute. L'operatore Tim risulta avere correttamente fatturato in quanto la linea fissa 0546xxx317 ha continuato ad essere operativa con tale gestore telefonico e la linea mobile 347xxxx933 è stata oggetto di fatturazione regolare a seguito dell'acquisizione di tale linea sui propri sistemi dal 15/2/2016. La richiesta di parte istante viene quindi respinta;

- c) per quanto attiene la richiesta di cui al punto c) di indennizzo per mancata risposta al reclamo dal 6/11/2015 al 13/04/2016 per 143 ed un totale di euro 192,00 (Delibera n. 73/11/CONS Allegato A) art. 11 comma 1), la stessa viene respinta. Il reclamo contenuto nella nota inviata a Vodafone il 6/11/2015 – allegata dallo stesso operatore – si configura come comunicazione di cessazione del rapporto contrattuale causa mancata migrazione e la richiesta di relativo indennizzo si ritiene assorbita dalla richiesta di cui al precedente punto a). Nei confronti di Telecom non risulta provato l'invio di alcun reclamo da parte istante. La richiesta di parte istante viene quindi respinta.

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 I fiori di Di Lama nei confronti delle Società Vodafone Italia x e Tim x già Telecom Italia x per le motivazioni di cui in premessa.
2. La società Vodafone italia x è tenuta a pagare in favore dell'istante, il seguente importo, maggiorato degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza:
  - I. Euro 888,00 (ottocentoottantaotto) per la mancata migrazione delle utenze: giorni 148 x 1,50 x 2 (utenze) x 2 (utenza business).



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.7628

email [corecom@regione.emilia-romagna.it](mailto:corecom@regione.emilia-romagna.it) - PEC [corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it](mailto:corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it)

WEB [www.assemblea.emr.it/corecom](http://www.assemblea.emr.it/corecom)

3. Nulla è dovuto dalla Società Tim x già Telecom Italia x
4. La società 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.

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](mailto:corecom@regione.emilia-romagna.it) - PEC [corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it](mailto:corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it)

WEB [www.assemblea.emr.it/corecom](http://www.assemblea.emr.it/corecom)