

Protocollo: vedi segnatura.XML

TITOLO	2015.1.10.4
	2016.1.10.21.522 2017.1.10.21.380
LEGISLATURA	X

Il giorno 31/05/2018 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



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 l'Accordo Quadro in materia di trasferimento delle utenze telefoniche" del 16 giugno 2008;

Vista la Delibera Agcom 121/11/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'



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

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;

Richiamato in particolare il Verbale di udienza del 19 aprile 2018 Prot. AL/2018/25576 recante la richiesta di parte istante di riunione dei procedimenti di cui ai fascicoli 2016.1.10.21.522 e 2017.1.10.21.380;

Ritenuto che sussistano le condizioni previste dall’art. 18 comma 4 del sopracitato Regolamento di cui alla delibera 173/07/Cons per la riunione dei procedimenti suddetti in quanto trattasi di fattispecie rientrante nella c.d. “riunione oggettiva” poiché parte istante ha instaurato il procedimento di definizione nei confronti di due distinti operatori sulla medesima questione pur se in tempi diversi;

Viste la relazione e la proposta di decisione della Responsabile del Servizio dr.ssa Rita Filippini (NP.2018.1266);

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 di un’utenza e l’applicazione di costi di recesso non giustificati nei confronti della società Vodafone Italia X e Tim X che per brevità nel prosieguo del presente atto verranno rispettivamente denominate Vodafone e Tim. In particolare, nelle istanze introduttive dei distinti procedimenti e nel corso degli stessi, l’istante ha dichiarato quanto segue:

- di avere richiesto la migrazione a Vodafone il 18/04/2014 della linea fissa 0546XXX905 e di 3 linee mobili 346XXX066, 348XXX758 e 347XXX412 poiché voleva avere le linee fissa e mobili con un unico 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

- la linea fissa non è mai migrata e per risolvere la situazione l'utente ha seguito le istruzioni degli addetti Vodafone con scambio di apparati che tuttavia non ha risolto la situazione;
- dopo diversi reclami telefonici, considerato che la situazione non si risolveva, parte istante è migrata con tutte le linee, fisse e mobili, verso un altro operatore;
- Vodafone ha emesso la fattura AE17620933 in cui vengono richiesti euro 301,47 a titolo di penali per il recesso che parte istante considera non dovuti in quanto è stato costretto a recedere stante la mancata migrazione della linea fissa.

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

- l'indennizzo per mancata portabilità del numero 0546XXX905 dal giorno 18/04/2014 al 07/08/2015 per 477 giorni per un totale di euro 4.770,00 (art.6, c. 1 e art. 12, c.2. del Regolamento Indennizzi);
- lo storno integrale dell'insoluto, maturato e maturando;
- l'indennizzo per la mancata risposta al reclamo;

2. La posizione degli operatori

L'operatore Vodafone nella memoria Prot AL/2017/16628 del 5/4/2017 rileva preliminarmente la carenza assoluta di prove a sostegno dell'effettiva sussistenza di responsabilità di Vodafone in relazione alla asserita illegittima fatturazione ed alla lamentata migrazione dell'utenza 0546XXX905. Evidenzia di avere regolarmente avviato la procedura di migrazione per l'utenza di cui trattasi come richiesto dall'istante. Allega schermate da cui si rileva di avere ricevuto diversi dinieghi a tale migrazione. Ritiene evidente che, stante la presenza di KO ricevuti, nessuna responsabilità possa essere riscontrata nelle azioni poste in essere da Vodafone. Rileva inoltre che parte istante nel periodo di riferimento non abbia neppure inviato reclami scritti o contestazioni aventi ad oggetto i disservizi asseriti. Vodafone eccepisce inoltre la genericità delle richieste avanzate da parte istante e che la richiesta di risarcimento danni non possa essere oggetto di definizione. Chiede quindi il rigetto integrale delle richieste avanzate evidenziato che



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 fatturazione ha avuto ad oggetto esclusivamente le linee mobili, regolarmente attive e funzionanti. L'utente risulta disattivo ed esistono fatture insolute a suo carico per euro 345, 53. L'operatore Telecom nella memoria Prot AL/2018/22984 del 9/4/2018 evidenzia che nessuna delle asserite doglianze avanzate dall'utente siano imputabili a Tim. In particolar modo la rimostranza relativa all'addebito per i corrispettivi di recesso anticipato da parte di OLO certamente nulla attiene a Tim stesso. Tim eccepisce inoltre la mancata allegazione di reclamo o altra documentazione relativa ai fatti oggetto di procedimento. Precisa inoltre che nessuna richiesta di migrazione da Tim ad OLO risulta inserita a sistema. Dalle schermate Wholesale delle linea 0546XXX905 – che il gestore non ha alcun potere di modificare – si evince solamente un tentativo di rientro in TIM con cessazione della CPS (carrier pre selection) andato in scarto ed il rientro ADSL in sovrascrittura, espletato il 06/10/2014. Tim ritiene pertanto di essere estranea ai fatti del procedimento.

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.

Preliminarmente si rileva che vengono accolte le giustificazioni addotte dall'operatore Telecom nella propria memoria circa la propria estraneità alla presente controversia.

- a) per quanto concerne la richiesta di cui al punto a) di indennizzo per mancata portabilità del numero 0546XXX905 dal giorno 18/04/2014 al 07/08/2015 per 477 giorni per un totale di euro 4.770,00 (art.6, c. 1 e art. 12, c.2. del Regolamento Indennizzi), la stessa viene parzialmente accolta. L'operatore Vodafone pur negando qualsiasi responsabilità allega alla memoria n. 3 schermate recanti lo "storico richiesta di migrazione" da cui risultano inserite rispettivamente in data 29/04/2014, 19/06/2014 e 23/07/2014 distinte richieste di migrazione del numero 0546XXX905 tutte andate in KO con il "codice motivo rifiuto " individuato nel numero "1". Le causali di scarto per la fase due della procedura di migrazione definite nell'allegato 5 dell'"Accordo Quadro in materia di trasferimento delle utenze telefoniche" del 16 giugno 2008 fanno corrispondere tale numero di rifiuto al "Codice migrazione errato 1". Pur in presenza di ben 3 rifiuti di migrazione per la



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

stessa motivazione, l'operatore Vodafone non fornisce alcuna prova di essersi attivato nei confronti dell'operatore donating (peraltro non rilevabile dalle schermate allegate) né di avere quantomeno contattato parte istante per informarla della problematica riscontrata. Esiste costante indirizzo Agcom (cfr. Delibera 121/11/CIR) di riconoscimento della responsabilità dell'operatore recipient qualora risulti che lo stesso non si sia prontamente attivato alla risoluzione della problematica e non abbia assolto i propri oneri informativi circa i tempi della realizzazione dell'intervento o gli eventuali impedimenti e ciò legittima la liquidazione di un indennizzo in favore dell'utente che viene calcolato ai sensi del combinato disposto dell'art. 3 commi 1 e 3 e dell'art. 12 comma 2 del Regolamento Indennizzi (cfr. delibere n. 9/18/CIR; n. 13/18/CIR; 21/18/CIR). In assenza di documentazione inerente la sottoscrizione del contratto l'indennizzo dovuto dall'operatore Vodafone viene calcolato a far data dal 29/05/2014 (termine massimo di 30 giorni entro il quale avrebbe dovuto completarsi la prima richiesta di migrazione inserita il 29/04/2014) al 20 dicembre 2014 (data dell'ultima fattura di chiusura del rapporto con Vodafone e migrazione ad altro operatore in base alle dichiarazioni di parte istante e desumibile dalla fattura allegata dall'operatore Vodafone AE17620933 del 20/12/2014) per un totale di giorni 206 e così determinato: 206 giorni x euro 1,5/die x2 (utenza business) = euro 618,00 (seicentodiciotto)

- b) in merito alla richiesta di cui al punto b) di storno integrale dell'insoluto maturato e maturando, la richiesta si intende respinta. Pur essendo provato che al codice cliente Vodafone 7.1740955 fossero riconducibili 3 utenze mobili regolarmente migrate dal 29 aprile 2014 (cfr. fattura n. AE08656578 del 19 giugno 2014 allegata da Vodafone) ed un numero fisso 0546XXX905 oggetto di contestazione mai migrato, non è provato il nesso di causalità tra la mancata migrazione del numero fisso ed il recesso dal contratto per le numerazioni mobili, peraltro regolarmente funzionanti, uniche oggetto regolare di fatturazione e mai contestate. Parte istante non produce alcuna prova, in vigore del contratto con Vodafone, in ordine



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 reclami presentati né produce alcun elemento che possa far ricondurre la cessazione del contratto per le numerazioni mobili alla mancata migrazione del numero fisso. L'unico reclamo allegato è stato inviato il 17/02/2015 dopo la chiusura del contratto con Vodafone ed oltre il termine di 45 giorni previsto dalle condizioni generali di contratto Vodafone per la contestazione delle fatture. La richiesta non può pertanto essere accolta.

- c) Per quanto riguarda la richiesta di cui al punto c) di indennizzo per la mancata risposta al reclamo, anch'essa deve essere respinta in quanto l'unico reclamo di cui parte istante fornisce prova è stato inviato tardivamente, dopo la cessazione del rapporto contrattuale con Vodafone e comunque oltre il termine di 45 giorni previsto dalle condizioni generali di contratto Vodafone per la contestazione delle fatture. La richiesta non può pertanto essere accolta.

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 Coffee Break 2 X di Amadori X nei confronti delle società Vodafone Italia X e Tim 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 618,00 (seicentodiciotto) a titolo di indennizzo per la omessa portabilità del numero 0546XXX905 : 206 giorni x euro 1,5/die x 2 (utenza business).
3. Nulla è dovuto dalla Società 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

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

WEB www.assemblea.emr.it/corecom