

Protocollo: vedi segnatura.XML

TITOLO	2015.1.10.4
	2018.1.10.21.174
LEGISLATURA	X

Il giorno 31 ottobre 2018 si è riunito nella sede di Viale Aldo Moro n. 44 il Corecom dell'Emilia-Romagna con la partecipazione dei componenti:

STEFANO CUPPI

Presidente

ALFONSO UMBERTO CALABRESE Vice Presidente

Svolge le funzioni di segretario la dott.ssa Rita Filippini.

OGGETTO: DEFINIZIONE CONTROVERSIA XXX / ACANTHO X E VODAFONE ITALIA 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"*;

Viste le Delibere Agcom 274/07/CONS, 78/08/CIR, 23/09/CIR, 147/11/CIR, 165/15/DIT e la determina n. 49/15/DIT;

Viste le Delibere Corecom Emilia-Romagna nn. 64/2017 e 100/2017;

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



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

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;

Viste la relazione e la proposta di decisione della Responsabile del Servizio dr.ssa Rita Filippini (NP.2018.2464);

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

CONSIDERATO QUANTO SEGUE

1. La posizione dell'istante

L'istante ha lamentato la mancata migrazione e fatturazione indebita nei confronti delle società Acantho X e Vodafone Italia X, che per brevità, nel prosieguo del presente atto, verranno rispettivamente denominate Vodafone e Acantho. In particolare, nell'istanza introduttiva del procedimento, nel corso dello stesso e con deposito integrativo di atti Prot AL/ 2018/12987 del 22/02/2018 ha dichiarato quanto segue:

- di avere chiesto la migrazione della propria linea telefonica voce e adsl il 19/01/2015 dall'operatore Vodafone all'operatore Acantho;
- nonostante la migrazione sia avvenuta con successo, Vodafone ha continuato a prelevare somme sulla carta di credito cui erano previsti i pagamenti sebbene ormai non fosse più effettuato alcun servizio a favore di parte istante;
- Vodafone ha chiarito che per la linea 0535XXX127 la migrazione era avvenuta con successo, mentre per la linea 345XXX959 non era mai stata chiesta la portabilità verso altro gestore;
- Parte istante precisa che l'utenza 345XXX959 era abbinata alla utenza fissa 0535XXX127 pertanto la migrazione della SIM doveva avvenire contestualmente alla migrazione della utenza fissa; a riprova di ciò evidenzia che nelle fatture Vodafone non esiste codice di migrazione specifico per la SIM in questione.

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



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) Rimborso somme pagate ingiustamente;
- b) Storno delle somme fatturate ed insolute;
- c) Indennizzo per mancata risposta al reclamo;
- d) Eventuali altri indennizzi per il disagio subito.

Parte istante, sebbene regolarmente convocata all'udienza di discussione con nota prot. AL.2018.36153 del 08/06/2018 non si è presentata in udienza.

2. La posizione dell'operatore

L'operatore Vodafone con memoria prot. AL/2018/41416 del 10/07/2018 rileva che nessun addebito può essere mosso poiché da un'attenta analisi dei propri sistemi è stata riscontrata la presenza di una sola richiesta di disattivazione afferente all'utenza di linea fissa 0535XXX127 e del link 2380321 ad essa associato, regolarmente lavorata dal gestore e definita in data 21/02/2017. Con missiva del 21/06/2017, facente seguito al reclamo dell'utente del giorno 1/6/2017, il gestore confermava a parte istante che, a seguito di opportune verifiche effettuate sui propri sistemi informatici, non emergevano anomalie tecniche e procedurali in merito alla situazione segnalata e ribadiva allo stesso di avere regolarmente gestito la richiesta di disattivazione della linea fissa 0535XXX127 e del link 2380321 per migrazione ad altro gestore già nel febbraio 2017. Con la medesima missiva, Vodafone esplicitava altresì all'istante che la SIM 345XXX959 risultava, al contrario, ancora attiva nei propri sistemi e che, nell'esclusiva ottica del pieno soddisfacimento delle esigenze del cliente, la stessa si rendeva disponibile a disattivare detta SIM in esenzione di eventuali costi per recesso, con perdita della relativa numerazione – previo ricevimento della stessa sottoscritta per adesione. Nessun riscontro al riguardo è mai pervenuto a Vodafone. Vodafone contesta inoltre l'interruzione del pagamento di tre fatture relative al numero mobile. L'utente è attualmente attivo e risulta essere presente un insoluto pari ad euro 9,76.

L'operatore Acantho non ha prodotto alcuna memoria o documentazione difensiva nel termine previsto dall'articolo 16, comma 2, del Regolamento a supporto della propria posizione.



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

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.

- a) Per quanto attiene la richiesta sub a) di rimborso di somme pagate ingiustamente e sub b) di storno di somme fatturate ed insolute, le stesse vengono trattate congiuntamente e possono trovare parziale accoglimento. Parte istante afferma di essere migrato in Acantho nel 2015, ed allega in proposito copia del contratto sottoscritto il 19/01/2015 con tale gestore. Ritiene che la migrazione abbia ricompreso l'utenza fissa linea fissa 0535XXX127, il link 2380321 e la SIM 345XXX959 essendogli stato fornito da Vodafone un solo codice di migrazione a fronte di diversi servizi attivati. In realtà la disciplina inerente la portabilità dei numeri fissi di cui alla Delibera n. 23/09/CIR ("Disposizioni attuative delle procedure di cui alla delibera n. 274/07/CONS in merito alla fornitura del codice di migrazione da parte degli operatori di rete fissa") è diversa dalla disciplina della portabilità del numero mobile (Delibere n. 78/08/CIR "Norme riguardanti la portabilità del numero mobile" e successiva Delibera n. 147/11/CIR "Revisione delle norme riguardanti la portabilità del numero mobile - approvazione del regolamento"). In particolare, la fornitura del codice di migrazione è obbligatoriamente prevista solo nel caso di trasferimento dei numeri fissi ed è esclusivamente correlato agli stessi, stante la complessità della relativa procedura, mentre nel caso di trasferimento del numero mobile, il codice di migrazione non è contemplato. Nel caso di specie non è provato da parte dell'istante l'avvenuto trasferimento del numero mobile in Acantho – che non poteva avvenire "automaticamente" come erroneamente ritenuto - in quanto il contratto riporta la sola numerazione fissa e così pure le fatture allegate di Acantho: n. 2015015745 del 28/02/2015 e n. 2015087617 del 30/11/2015. In base alla documentazione in atti risulta quindi che Vodafone abbia correttamente continuato a fatturare relativamente alla SIM 345XXX959 perlomeno fino al 01/06/2017, data della contestazione ad entrambi i gestori. Per quanto riguarda la fatturazione relativa al numero fisso ed all'ADSL parte istante fornisce prova, tramite l'allegazione di alcune fatture, che sulla numerazione 0535XXX127 ci sia stata contemporanea fatturazione di entrambi i gestori. Vodafone afferma che la richiesta di disattivazione di tale linea è stata correttamente gestita per migrazione verso altro gestore



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

nel febbraio del 2017 senza tuttavia fornire adeguata giustificazione, né documento o schermata dal proprio sistema informatico a dimostrazione dell'asserita correttezza delle operazioni compiute e della data del rilascio della numerazione de qua all'operatore recipient; pertanto non si comprende il motivo per cui siano stati necessari 2 anni per completare la disattivazione di cui trattasi, tenuto conto del principio generale desunto dalla legge n. 40/2007 che fissa l'obbligo per gli operatori di effettuare il passaggio dei clienti al massimo in 30 giorni. Da ciò deriverebbe il diritto di parte istante ad ottenere il rimborso di quanto indebitamente pagato a Vodafone relativamente alla numerazione 0535XXX127 dalla data della avvenuta migrazione della numerazione in Acantho (e contestuale cessazione del contratto con Vodafone). Si deve tuttavia tenere presente che parte istante ha contestato i pagamenti ritenuti non dovuti a Vodafone solo il 01/06/2017. Secondo costante indirizzo Agcom in caso di contestazione di addebiti è necessario inviare un reclamo scritto all'operatore per renderlo edotto delle problematiche riscontrate, se ciò non avviene nessuna responsabilità può rinvenirsi in capo alla società telefonica, in quanto ignara dei problemi (cfr. Delibera 165/15/CIR, Corecom E.R. Delibera 64/2017). Ed ancora è previsto che in caso di reclamo tardivo, le uniche fatture che possono essere prese in considerazione per eventuali controlli e verifiche sono quelle emesse negli ultimi sei mesi dalla data di presentazione del reclamo scritto (cfr. AGCOM Determina n. 49/15/DIT). Da ciò deriva che Vodafone è tenuta a rimborsare gli importi pagati da parte istante dal 01/12/2016 (ovvero i sei mesi precedenti alla contestazione dello 01/06/2017) relativi alla utenza 0535XXX127. Per quanto riguarda la SIM 3451380959, relativamente alla quale la volontà di disdire il contratto con Vodafone è stata manifestata solo con la citata nota dello 01/06/2017, il rimborso e/o storno dell'insoluto è dovuto dal 21/06/2017 (data della presa d'atto da parte di Vodafone). Sulla base della documentazione allegata nulla è dovuto da parte di Acantho, nei confronti del quale agli atti non risultano pagamenti indebiti.

- b) Per quanto attiene la richiesta sub c) di indennizzo per mancata risposta al reclamo la stessa viene respinta. Parte istante ha inviato un reclamo datato 01/06/2017 ad entrambi gli operatori tuttavia la contestazione è riferita al solo operatore Vodafone. Tale operatore ha dato risposta il 21/06/2017.



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

- c) Per quanto attiene la richiesta sub d) di eventuali altri indennizzi per il disagio subito, la stessa si intende respinta. Nessun ulteriore profilo di responsabilità può essere riferito all'operatore Vodafone oltre all'indebita fatturazione di cui è già stato disposto il rimborso. Nessuna prova è stata fornita da parte istante relativamente ad inadempimenti di Acantho. La richiesta è quindi eccessivamente generica ed indeterminata e pertanto deve essere respinta (cfr. Corecom E.R. Delibera 100/2017) .

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 Salvi nei confronti delle Società Acantho X e Vodafone Italia X per le motivazioni di cui in premessa.
2. La società Vodafone Italia X tenuta a rimborsare in favore dell'istante gli importi addebitati relativamente alla linea fissa 0535XXX127 e del link 2380321 ad essa associato successivi al 01/12/2016 nonché al rimborso/storno degli importi addebitati relativamente alla linea mobile 345XXX959 successivi al 21/06/2017.
3. Nulla è dovuto dalla Società Acantho.
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.



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 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

Il Presidente

Stefano Cuppi



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