

Protocollo: vedi *segnatura.XML*

Tit. 2016.1.10.21.246

OGGETTO: DEFINIZIONE CONTROVERSIA XXX / TELECOM ITALIA X E WIND TRE X (GIÀ H3G X)

La Responsabile del Servizio

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;

Viste 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 n. 78/08/CIR e n. 147/11/CIR;

Vista la delibera Corecom Toscana n. 20/2016;



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.6370 - 527.7664 - Fax 051 527 5059

e-mail definizionecontroversietlc@regione.emilia-romagna.it PEC corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it

WEB www.assemblea.emr.it/corecom

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 regionale 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.

Visti gli atti del procedimento;

CONSIDERATO QUANTO SEGUE

1. La posizione dell'istante

L'istante ha lamentato la mancata fornitura del servizio e la sua interruzione, modifiche contrattuali, prodotti e servizi non richiesti, una fatturazione non giustificata da parte della società Tim X (di seguito Tim) e Wind Tre X (già H3G X di seguito H3G).

In particolare, nell'istanza introduttiva del procedimento, l'istante ha dichiarato quanto segue:

- che in data 09.11.2013 l'istante aderisce ad un'offerta abbonamento Tim che prevede l'utilizzo di una sim xxx442 associata a un dispositivo Smartphone;
- che in data 11.12.2013 alle 05.12 l'istante riceve un messaggio da parte di H3G *"come da richiesto il numero da lei indicato sarà attivo sulla sua scheda 3 il giorno 12.12.2013"*;
- che quindi l'istante segnala a Tim detto messaggio, che conferma l'avvenuta portabilità del numero da Tim a H3G;
- che rivolgendosi al servizio H3G gli viene comunicato che nessuna richiesta risulta essere attiva a suo nome;
- che rivolge quindi 2 reclami a mezzo pec e che in tarda serata dello stesso giorno riceve conferma da parte dell'operatore H3G dell'avvenuto passaggio ma che la linea risulta essere intestata a persona diversa e sconosciuta;
- che di conseguenza in data 12.12.2013 l'istante rinnova i reclami ma che i servizi vengono definitivamente interrotti e la sim disattivata, nonostante i reclami anche del 13.12.2013;



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.6370 - 527.7664 - Fax 051 527 5059

e-mail definizionecontroversietlc@regione.emilia-romagna.it PEC corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it

WEB www.assemblea.emr.it/corecom

- Tim inoltre procede all'addebito a titolo di penale della somma di Euro 531,30 che viene successivamente stornata;

- che l'utenza viene definitivamente persa dall'istante.

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

a) dichiarare la responsabilità di entrambi i gestori;

b) riconoscere gli indennizzi automatici di cui agli artt. 4, 5, 8, 9, 11 dell'Allegato A delibera n. 73/11/CONS;

c) Indennizzo per spese di procedura per un totale complessivo di Euro 250,00.

Nelle memorie di replica indica quanto segue nei confronti di H3G:

- ribadisce quanto esposto nell'istanza;

- che nel modulo sottoscritto dall'altro cliente (doc. 1 memoria difensiva) la stessa risulta intestataria del numero di telefono xxx129;

- che in richiesta di MNP si richiede espressamente la portabilità di un numero terzo ossia il xxx442 e riferito all'operatore *donating*. Poiché ogni ICCID consta di diciannove-venti cifre, indicare solo le prime sei non permette assolutamente di identificare la relativa ed unica scheda SIM in quanto riferibile anche ad altre.

- che controparte non produce alcuna copia della denuncia di furto/smarrimento citata e pertanto, supponendosi che la stessa non sia mai esistita, si rileva l'illegittimità della richiesta di portabilità del numero xxx442

- che l'istante precisa che le segnalazioni via pec sono state inviate alla pec in data 11, 12, 12 dicembre 2013 e non 16.12.2013 e che l'istante ha diritto ad avere una risposta per iscritto;

Nelle memorie di replica indica quanto segue nei confronti di Telecom:

- ribadisce quanto esposto nell'istanza

- che nel modulo sottoscritto dall'altro cliente (doc. 1 memoria difensiva) la stessa risulta intestataria del numero di telefono xxx129;

- che controparte indica la data di presentazione della Number Portability in data 10.12.2013 che invece risulta essere all'istante 09.12.2013;

- che controparte dichiara che la linea xxx853 è una nuova linea e che invece risulta essere attiva e intestata all'istante dal 19.06.1999;



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.6370 - 527.7664 - Fax 051 527 5059

e-mail definizionecontroversietlc@regione.emilia-romagna.it PEC corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it

WEB www.assemblea.emr.it/corecom

- che l'istante non rifiutava per pur spirito di contraddizione l'attivazione della numerazione xxx442 ma perché ormai aveva fornito a tutti i nuovi contatti.
- lamenta che il bonifico per la restituzione è avvenuto solo in data 15.01.2014 con grave disagio vista l'ingente somma;
- che nessuno dei due operatori ha controllato la corrispondenza del numero seriale della Sim associata alla linea xxx442 con il numero seriale indicato dall'altro cliente;
- che l'istante precisa di aver diritto ad avere una risposta per iscritto e non tramite riscontri telefonici come asserisce Tim.

2. La posizione dell'operatore H3G.

L'operatore nelle sue memorie comunica di aver ricevuto in data 09.09.2013 una richiesta di portabilità della numerazione di cui si discute, contestualmente alla sottoscrizione di una proposta di abbonamento, portabilità completata in data 12.12.2013.

Rileva che in data 07.01.2014 a seguito delle verifiche effettuate, la scrivente procedeva a rendere disponibile presso Tim la numerazione *de qua* per la riassegnazione all'istante fornendo a Tim i dati per procedere con il *portin back*.

La scrivente quindi sottolinea che appena ricevute le lamentele da parte dell'istante si è attivata al fine di permettere il recupero della numerazione, e rispondendo quindi, per fatti concludenti, al reclamo avanzato.

Inoltre rileva che, attesa l'inattività di Tim, sollecitava la procedura di richiamo così da evitare ulteriori ritardi, in data 14.03.2014 e che nonostante questo la numerazione non è mai stata richiamata dall'operatore Tim.

La scrivente reputa quindi di non dover essere chiamata a rispondere per l'ulteriore ritardo maturato nel recupero del numero non potendo in alcun modo intervenire nella fase di gestione consequenziale che resta di competenza dell'altro operatore, rimasto inerte.

Da ultimo rileva di aver tentato più volte un componimento bonario della controversia.

La somma proposta avrebbe coperto la richiesta avversaria includendo l'indennizzo calcolato ex art. 4 della delibera n. 73/11/Cons per la cessazione del servizio dal 12.12.2013 al 07.01.2014 (Euro 195,00).



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.6370 - 527.7664 - Fax 051 527 5059

e-mail definizionecontroversietlc@regione.emilia-romagna.it PEC corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it

WEB www.assemblea.emr.it/corecom

Al fine di comporre bonariamente la controversia la società propone la corresponsione del minore importo di Euro 200,00. Inoltre salvo nel caso in cui l'istante dovesse accettare, laddove il Corecom giungesse a condannare la scrivente, di valutare le spese di procedura quantificandole nell'importo simbolico di Euro 100,00 alla luce del comportamento assunto dall'istante.

3. La posizione dell'operatore Telecom

L'operatore nelle sue memorie comunica che in data 09.11.2013 l'istante attivava presso un negozio Tim un'offerta *Tutto Compreso 1500* al prezzo di Euro 25,00/mese.

Contestualmente sottoscriveva rateizzazione per un Iphone 5 per 30 mesi "*Promo 6 mesi Telefono 10*" (10,00 Euro per 30 mesi con i primi 6 mesi gratis).

Rileva che l'offerta prevedeva che, se l'istante avesse receduto in anticipo, sarebbero stati addebitati i seguenti importi:

- 1 – 10 mese Euro 291,26 f.c. iva
- 11 – 20 mese Euro 192,85 f.c. iva
- 21 – 30 mese Euro 96,41 f.c. iva.

La scrivente quindi sottolinea che in data 10.12.2013 veniva presentata domanda di portabilità della linea presso un punto vendita con causale "furto/smarrimento" che si perfezionava in data 12.12.2013, data a partire dalla quale la linea Tim risultava essere stata cessata per contestuale passaggio ad altro gestore.

A seguito di detta cessazione Tim addebitava le penali come summenzionato.

Successivamente in data 20.12.2013 parte istante inviava fax con richiesta di passare all'offerta *Tutto Compreso 1500* e il piano di rateizzazione dal numero cessato per mnp a numero xxx853 senza pagare alcun recesso.

A seguito delle lamentele presentate Tim procedeva in data 20.12.2013 con:

- l'attivazione offerta e rateizzazione sulla nuova linea xxx853;
- l'annullamento fattura di penale e di vendita sulla vecchia linea;
- la predisposizione di rimborso tramite bonifico del costo per recesso anticipato e rate addebitate.



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.6370 - 527.7664 - Fax 051 527 5059

e-mail definizionecontroversietlc@regione.emilia-romagna.it PEC corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it

WEB www.assemblea.emr.it/corecom

In data 13.01.2014 il centro unico di portabilità mobile comunicava i dati icc-id per il rientro in Tim, e il cliente veniva contattato in data 14.01.2014 per le modalità di rientro ricevendo un diniego da parte dell'istante, non più interessato a detto rientro della vecchia numerazione. La scrivente rileva quindi non essere sua la responsabilità per il fatto che l'utenza sia passata ad altro gestore e ricorda che la richiesta di portabilità MNP inserita con flag furto/smarrimento, viene effettuata anche in presenza di dati non congruenti.

Sottolinea che è stata effettuata la relativa gestione commerciale e al cliente è stato rimborsato quanto addebitato nonché che i reclami scritti sono stati gestiti correttamente con riscontri telefonici entro i tempi previsti.

Chiede quindi il rigetto delle domande.

4. Motivazione della decisione

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte vengono parzialmente accolte come di seguito precisato.

A. la domanda a) deve essere rigettata. La domanda in quanto tale è generica e vaga, la responsabilità degli operatori viene statuita a seguito di specifiche domande relativamente ai disagi lamentati dall'utente, pertanto viene rigettata;

B. la domanda b) è parzialmente accolta. Preliminarmente si deve rilevare che la domanda è generica e vaga e non circostanziata. Sostanzialmente l'istante richiede l'applicazione di quasi tutti gli indennizzi previsti dal regolamento applicabile in sede definitiva, anche indennizzi contrastanti tra loro, in quanto non compatibili, a titolo di esempio: l'art. 4 prevede la sospensione del servizio, l'art. 5 il malfunzionamento. Fermo quanto sopra esposto e relativamente al caso in esame, deve quindi essere valutata fattispecie che più si adatta al caso stesso e relativamente al disservizio lamentato, che certamente è quella derivata dall'art. 4 del regolamento indennizzi, cioè la sospensione o cessazione del servizio. Sul punto appare assodato che in data 12.12.2013 l'utenza sia migrata da Tim ad H3G, con una richiesta di portabilità con causale "*furto/smarrimento*" e, pertanto con una procedura "in deroga" disciplinata dalle delibere n. 78/08/CIR e n. 147/11/CIR. Sul punto gli operatori hanno ampiamente argomentato le loro ragioni, relativamente alle quali e solo in parte, l'istante ha controdedotto. In particolare, appare pacifico che non vi sia prova della causale con cui è stata richiesta la portabilità, cioè



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.6370 - 527.7664 - Fax 051 527 5059

e-mail definizionecontroversietlc@regione.emilia-romagna.it PEC corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it

WEB www.assemblea.emr.it/corecom

furto/smarrimento, in quanto l'operatore H3G non deposita la denuncia avanti all'autorità prodotta dalla persona che ha richiesto la portabilità del numero. Dall'altro lato l'istante non controdeduce sull'affermazione di Tim relativamente alla quale in data 14.01.2014 lo stesso è stato contattato per effettuare il rientro in Tim e ha opposto diniego. Pertanto la circostanza deve essere ritenuta vera. Pertanto, il periodo per il riconoscimento del disagio può essere indicato nell'arco temporale 11.12.2013 – 14.01.2014, per complessivi 34 giorni, a cui applicare l'art. 4 comma 1 del regolamento indennizzi e così per complessivi Euro 255,00 (Euro 7,5 x 34 giorni) a carico dell'operatore H3G, il quale, per le motivazioni di cui sopra, non ha dato prova di aver legittimamente attivato la procedura di portabilità. Pertanto, si reputano non applicabili gli indennizzi previsti dagli artt. 5 (malfunzionamento) in quanto viene applicata la sospensione, 8 (profili tariffari non richiesti) in quanto l'istante nulla eccepisce sulla ricostruzione di Tim in merito ai profili tariffari precedentemente attivati e nulla può eccepire in punto ai profili tariffari attivati a persona diversa dal lui stesso con H3G, art. 9 (perdita della numerazione) per le ragioni già dette sopra, avendo rifiutato il rientro. In punto all'art. 11 (mancata risposta al reclamo) deve essere accolta la richiesta di non applicazione formulata dagli operatori, in quanto la ricostruzione effettuata (in particolare e relativamente al fatto che in data 14.01.2014 l'utente è stato contattato per il rientro) dà atto che gli stessi si sono mossi per tempo per risolvere la situazione e comunque all'interno dei 45 giorni previsti per la risposta al reclamo. Pertanto deve essere accolta la tesi promossa dall'operatore H3G e sostenuta dalla delibera n. 20/2016 del Corecom Toscana, fondata sulla *"risposta per fatti concludenti"*.

C. la domanda c) deve essere parzialmente accolta. Tenuto conto della presenza dell'istante in entrambe le sedi procedurali, si liquidano Euro 100,00 a titolo di spese di procedura a carico di H3G.

Per questi motivi, attestata la regolarità amministrativa del presente atto;

DETERMINA QUANTO SEGUE

1. Accoglie parzialmente l'istanza di Milanese nei confronti della sola società Wind Tre X (già H3G X) per le motivazioni di cui in premessa.



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.6370 - 527.7664 - Fax 051 527 5059

e-mail definizionecontroversietlc@regione.emilia-romagna.it PEC corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it

WEB www.assemblea.emr.it/corecom

2. La società Wind Tre X è tenuta a pagare in favore dell'istante, oltre alla somma di Euro 100,00 (cento/00) per le spese di procedura, i seguenti importi, maggiorati degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza:

I. Euro 255,00 (duecentocinquantacinque/00) a titolo di indennizzo per la sospensione dell'utenza (Euro 7,50 per 34 giorni complessivi di interruzione del servizio);

3. La società Wind Tre 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 determina è notificata alle parti e pubblicata sul sito web del Corecom e dell'Autorità.

Firmato digitalmente

La Responsabile del Servizio

Dott.ssa Rita Filippini



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.6370 - 527.7664 - Fax 051 527 5059

e-mail definizionecontroversietlc@regione.emilia-romagna.it PEC corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it

WEB www.assemblea.emr.it/corecom