

Protocollo: vedi *segnatura.XML*

TITOLO	2015.1.10.4
	2013.1.10.21.1744
LEGISLATURA	X

Il giorno 02/11/2016 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 il dott. LEONARDO DRAGHETTI, per la dott.ssa PATRIZIA COMI.

OGGETTO: DEFINIZIONE CONTROVERSIA XXX / TELECOM ITALIA X E 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 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 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. 274/07/CONS, recante "*Modifiche ed integrazioni alla delibera 4/06/CONS modalita' di attivazione, migrazione e cessazione nei servizi di accesso*";

Vista la delibera n. 41/09/CIR recante "*Integrazioni e modifiche relative alle procedure di cui alla delibera n. 274/07/CONS ed alla portabilita' del numero su rete fissa*";

Visto lo "*Accordo quadro tra l'Autorità per le garanzie nelle Comunicazioni, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome*", sottoscritto in data 4 dicembre 2008;

Vista la "*Convenzione per l'esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni*", sottoscritta tra l'Autorità per le garanzie nelle Comunicazioni e il Comitato regionale per le Comunicazioni Emilia-Romagna in data 10 luglio 2009, e in particolare l'art. 4, c. 1, lett. e);



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 del Direttore Generale dott. Leonardo Draghetti, per la Responsabile del Servizio dr.ssa Patrizia Comi (NP.2016.2406);

Udita l'illustrazione svolta nella seduta del 2 novembre 2016;

CONSIDERATO QUANTO SEGUE

1. La posizione dell'istante

L'istante ha lamentato la mancata portabilità di due linee fisse business da parte della società Telecom Italia X (di seguito Telecom) e Wind Telecomunicazioni X (di seguito Wind). In particolare, nell'istanza introduttiva del procedimento e nel corso dell'audizione, l'istante ha dichiarato quanto segue:

- nel 2011 veniva richiesta a Wind l'attivazione della preselezione automatica per le quattro linee fisse business;
- in data 06.06.2011 veniva sottoscritto contratto con Wind e contestualmente veniva chiesta la migrazione delle 4 utenze;
- la procedura di migrazione si concludeva correttamente solo per due linee fisse;
- in data 10.10.2013 veniva richiesto provvedimento temporaneo ai sensi ai sensi dell'articolo 5, della delibera n. 173/07/CONS, per la conclusione del passaggio delle due linee rimanenti ma la procedura non veniva completata.

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

- a) indennizzo per mancata migrazione delle linee;
- b) rimborso di quanto pagato ad entrambi gli operatori.

2. La posizione dell'operatore

Wind dichiara la regolarità delle fatture e precisa che la migrazione delle due utenze, nonostante i numerosi ordini, non è andata a buon fine per il rifiuto di Telecom con la causale "presente ordinativo di cessazione in corso relativo al directory number".



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

Telecom precisa che le richieste venivano respinte per impedimenti a lui non imputabili, in particolare per le due numerazioni vi era un ordinativo di cessazione che impediva il passaggio delle linee. Inoltre espone che in seguito alla richiesta di provvedimento temporaneo non è pervenuta altra richiesta di passaggio linee.

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) La richiesta sub a) viene accolta. Dalla documentazione allegata emerge che il mancato espletamento della procedura sia dovuto alla presenza di un ordinativo di cessazione in corso su rete Telecom Italia. Tale ricostruzione appare coerente alla normativa di settore, in base alla quale non si può processare sullo stesso DN altro ordine fin quando la procedura precedentemente avviata non si sia conclusa. Inoltre, la causale di scarto rientra tra i motivi di rifiuto previsti in seguito alle verifiche formali e tecniche del Donating, pubblicati con la Circolare dell'Autorità dell'11 ottobre 2010. Tenendo conto che nella procedura di migrazione il Donating (in questo caso Telecom) sia coinvolto solo nella fase 1 della procedura, e in particolare per le verifiche formali e tecniche, non sono rilevabili profili di responsabilità in capo a Telecom che, inoltre, espleta gli adempimenti a cui è tenuto nei tempi previsti. Wind, dal conto suo, invia più ordinativi di migrazione, ma non tiene informato il cliente dei motivi del ritardo e, dalla documentazione allegata, non si rileva che vengano richieste spiegazioni per i KO al Donating. Inoltre, si evidenzia che l'adozione del provvedimento temporaneo (emesso in data 21.10.2013), ai sensi dell'articolo 5, della delibera n.173/07/CONS, soprattutto in materia di passaggi tra operatori, nasce dall'esigenza di ovviare a problematiche che l'ordinaria gestione delle procedure non è stata in grado di risolvere, dunque, ne consegue che gli operatori interessati sono tenuti ad assicurare un grado di diligenza superiore rispetto a quello generalmente atteso. Tale atteggiamento non si rileva nel caso di specie, infatti, non risulta che l'operatore Wind in seguito all'adozione del provvedimento abbia inviato altri ordinativi per completare la migrazione o posto in essere altre attività volte alla risoluzione del problema. Alla luce di tale ricostruzione si ritiene di imputare la responsabilità per la mancata migrazione delle due linee all'operatore Wind e per l'effetto riconoscere un indennizzo ai sensi dell'articolo 6 comma 1 del



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

"Regolamento Indennizzi". Tenuto conto della natura business delle linee, l'indennizzo è calcolato in misura pari a euro 10,00 (dieci/00) pro die per 847 giorni complessivi, dal 16.06.2011 (giorno della richiesta di migrazione a cui si aggiungono 10 giorni previsti dalla disciplina di settore per il corretto espletamento delle procedura) al 10.10.2013 (data del deposito dell'istanza di definizione) per ogni linea. Stante il tipo di disservizio subito e soprattutto tenendo conto che l'utente ha comunque usufruito della linea senza disagi, si ritiene, ai sensi dell'art. 12, comma 1, del "Regolamento indennizzi" e del capo III.5.3 delle linee guida adottate con delibera n. 276/13/CONS, di calcolare in via equitativa l'indennizzo in misura unitaria e dunque liquidare un importo pari a euro 8.470,00 (ottomilaquattrocentosettanta/00).

b) La richiesta sub b) viene respinta. Dalla documentazione emerge che già prima della richiesta della migrazione delle linee, il traffico, attraverso la modalità CPS, veniva effettuato con l'operatore Wind. Difatti il traffico era addebitato dall'operatore Wind e il canone da Telecom. In seguito alla richiesta di migrazione, la fatturazione continua ad avvenire allo stesso modo. Infatti, come dichiarato anche dall'istante, si rileva che nelle bollette Wind, nonostante si addebitino servizi su tutte le linee, emerge, che per due linee, quelle appunto non migrate, è attiva (come prima della migrazione) la modalità CPS - "Contratto Verde facile Top Easy"- e, dunque, le linee sono ancora in capo a Telecom. Pertanto, le fatture addebitate da Telecom e riferite al solo canone risultano regolarmente erogate, si ritiene quindi di rigettare la richiesta di rimborso.

Per questi motivi, acquisito il parere preventivo di regolarità amministrativa del presente atto espresso dal Direttore Generale dott. Leonardo Draghetti, per la Responsabile del Servizio dr.ssa Patrizia Comi, il Corecom, all'unanimità

DELIBERA QUANTO SEGUE

1. Accoglie parzialmente l'istanza di XXX nei confronti della società Wind Telecomunicazioni X per le motivazioni di cui in premessa.
2. La società Wind Telecomunicazioni X è tenuta a pagare in favore dell'istante i seguenti importi, maggiorati degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza:



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

- I. euro 8.470,00 (ottomilaquattrocentosettanta/00) a titolo di indennizzo in misura unitaria per il ritardo della portabilità di due utenze (euro 10,00 per 847 giorni complessivi di ritardo).
3. La società Wind Telecomunicazioni 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

Per il Segretario

Il Direttore Generale

Dott. Leonardo Draghetti

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