

Protocollo: vedi *segnatura.XML*

|             |                  |
|-------------|------------------|
| TITOLO      | 2015.1.10.4      |
|             | 2014.1.10.21.435 |
| LEGISLATURA | X                |

Il giorno 28/09/2016 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 la dott.ssa PATRIZIA COMI.

OGGETTO: DEFINIZIONE CONTROVERSIA XXX / COOPVOCE



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 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";

Visto "*Condizioni Generali Del Servizio Di Portabilità Del Numero Mobile di CoopVoce*";

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);

Viste la relazione e la proposta di decisione della Responsabile del Servizio dr.ssa Patrizia Comi (NP.2016.2141);



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)

Udita l'illustrazione svolta nella seduta del 28 settembre 2016;

CONSIDERATO QUANTO SEGUE

### **1. La posizione dell'istante**

L'istante ha lamentato l'errore nella portabilità di un numero nei confronti della società CoopVoce. In particolare, nell'istanza introduttiva del procedimento e nel corso dell'audizione ha dichiarato quanto segue:

- in data 8 maggio 2013 sottoscrive un contratto e contestualmente richiede la portabilità del numero di telefono, riferendo, su richiesta, un numero alternativo per le comunicazioni;
- per errore migra il numero comunicato come alternativo che era anche sottoposto al vincolo di durata con H3G X (di seguito H3g).

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

- a) euro 20,00 (venti/00) al giorno da quando è stata richiesta la portabilità del numero fino al completo ripristino della linea;
- b) euro 5,00 (cinque/00) al giorno per attivazione di servizi non richiesti da quando è stata richiesta la portabilità del numero fino al recesso dal contratto con CoopVoce;
- c) euro 500,00 (cinquecento/00) a titolo di indennizzo per penali richieste da H3g;
- d) euro 250,00 (duecentocinquanta/00) per l'errata attivazione;
- e) euro 250,00 (duecentocinquanta/00) per la mancata attivazione richiesta;
- f) euro 100,00 (cento/00) per le spese di procedura.

### **2. La posizione dell'operatore**

Il gestore CoopVoce adduce colpe all'istante dichiarando che il problema è generato dall'errata comunicazione del numero seriale della sim e del numero ad esso associato.

### **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.



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)

a) Preliminarmente, occorre chiarire che la controversia verte sulla mancata portabilità dovuta ad un errore materiale dell'istante che, come risulta dalla richiesta di migrazione, fornisce un numero di telefono diverso da quello che si voleva migrare e associa un numero seriale non corrispondente. Ciò però, non rende esente da responsabilità l'operatore che, prima di avviare la procedura, deve comunque effettuare i controlli di corrispondenza tra numero seriale della sim e numero di telefono, a prescindere dalle dichiarazioni dell'utente.

Il controllo è attività necessaria poiché proprio la non corrispondenza dei numeri suddetti porta al rifiuto della richiesta di attivazione di MNP da parte dell'operatore di provenienza e di conseguenza dell'operatore Ricevente. In particolare ai sensi dell'art. articolo 4.3 lettera (iii) delle Condizioni Generali Del Servizio Di Portabilità Del Numero Mobile di CoopVoce vengono disciplinati gli impedimenti alla migrazione del numero e viene proprio richiamata la non corrispondenza suddetta. Inoltre all'art. 4.5 "Nel caso in cui la richiesta di MNP sia sospesa, rifiutata o annullata da parte dell'Operatore di Provenienza, il Cliente verrà contattato da COOP Italia per essere informato della impossibilità, momentanea o definitiva, di esecuzione della richiesta di MNP. In caso di impossibilità momentanea di esecuzione del Servizio MN per incompletezza, imprecisione o mancanza dei dati indicati nella richiesta del Servizio MN di cui al precedente art. 4.3, il Cliente dovrà, su indicazione di COOP Italia, fornire i dati necessari per il buon esito del processo di attivazione".

Dalla documentazione in atti emerge che vi sia stato un errore da parte istante nella comunicazione del numero ma, l'operatore, da parte sua, non ha effettuato i controlli dovuti e di conseguenza non ha contattato l'utente per risolvere gli impedimenti, così come previsto dalla Condizioni del contratto. Pertanto, si ritiene di addebitare la responsabilità all'operatore CoopVoce e riconoscere gli indennizzi ai sensi della delibera Agcom n. 73/11/CONS.

Le richieste sub a) b) d) e) possono essere trattate congiuntamente poiché si riferiscono ad una condotta unitaria dell'operatore che si sostanzia nel non aver adempiuto ai controlli dovuti e, pertanto, è suscettibile di unitario indennizzo. Tenendo conto che vi è un errore da parte dell'istante e agli atti non risulta altro numero da quello su cui si lamenta il disservizio, si ritiene di riconoscere l'indennizzo ai sensi del comma 1 dell'articolo 8 del Regolamento indennizzi. In particolare per l'attivazione di servizi non richiesti si riconosce un importo di 5,00 euro pro die da calcolare dal



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)

giorno dell'attivazione non richiesta sino al ripristino della precedente situazione contrattuale. Dalla documentazione in atti non è possibile risalire alla data precisa in cui si riscontra il disservizio e alla data del ripristino, e applicando il principio del favor utentis, si riconosce un indennizzo calcolato dalla richiesta della portabilità 08.05.2013 fino al 12.11.2014 giorno del deposito dell'istanza di definizione, per 188 giorni complessivi. L'importo così calcolato è pari a euro 940,00 (novecentoquaranta/00).

b) La richiesta sub c) viene accolta parzialmente. In particolare, nonostante si riconosca la fondatezza della richiesta, dalla documentazione in atti non è possibile quantificare l'importo delle penali eventualmente pagate all'operatore H3g per recesso anticipato.

c) Per quanto concerne le spese di procedura, appare equo liquidare in favore della parte istante, ai sensi dell'articolo 19, comma 6, delibera n. 173/07/CONS, l'importo di euro 100,00 (cento,00) considerato che la stessa ha presentato istanza di conciliazione presso il CORECOM e ha presenziato, tramite delegato, in sede di udienza di definizione;

Per questi motivi, acquisito il parere preventivo di regolarità amministrativa del presente atto espresso dalla 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 CoopVoce per le motivazioni di cui in premessa.
2. La società Coop Voce è tenuta a pagare in favore dell'istante, oltre alla somma di euro 100,00 (cento) per le spese di procedura, i seguenti importi, maggiorati degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza:
  - I. euro 940,00 (novecentoquaranta,00) a titolo di indennizzo per l'attivazione di un servizio non richiesto dal giorno 08.05.2013 al giorno 12.11.2014 (euro 5 pro die per 188 giorni complessivi) nonché il rimborso per i costi eventualmente corrisposti dall'istante all'operatore H3g per recesso anticipato.



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. La società Coop Voce 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 Patrizia Comi

*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)