

Protocollo: vedi *segnatura.XML*

TITOLO	2015.1.10.4
	2014.1.10.21.297
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 / VODAFONE OMNITEL X – TELETU (OGGI VODAFONE ITALIA X - TELETU) + FASTWEB 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*";

Visto 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*";

Vista la delibera Delibera n. 276/13/CONS recante "*Approvazione delle linee guida relative all'attribuzione delle deleghe ai Corecom in materia di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche*";

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;



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

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); Visti gli atti del procedimento;

Viste la relazione e la proposta di decisione della Responsabile del Servizio dr.ssa Patrizia Comi (NP.2016.2142);

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

CONSIDERATO QUANTO SEGUE

1. La posizione dell’istante

L’istante ha lamentato il ritardo per la portabilità della propria utenza da Fastweb X (di seguito Fastweb) all’operatore Vodafone Omnitel X- TeleTu (di seguito TeleTu) e la sospensione del servizio voce. In particolare, nell’istanza introduttiva del procedimento e nel corso dell’audizione, l’istante ha dichiarato quanto segue:

- a maggio 2013 veniva stipulato un contratto con TeleTu per la portabilità della propria utenza fissa e veniva richiesta l’attivazione del servizio voce e ADSL;
- in data 17.06.2013 il servizio voce veniva sospeso e rimaneva attivo il servizio Adsl che continuava ad essere offerto da Fastweb;
- nonostante la mancata attivazione, TeleTu emetteva fatture e solleciti;
- in data 15.07.2013, tramite Federconsumatori Bologna e successivamente tramite call center, venivano inviati a TeleTu formali reclami sollecitando l’attivazione del servizio, ma il servizio non veniva ripristinato;
- in data 24.10.2013 TeleTu confermava la richiesta di attivazione del 28.05.2013 e riconosceva che l’attivazione non era stata ancora perfezionata;
- in data 07.05.2014 si teneva l’udienza di conciliazione che si concludeva con un mancato accordo e ancora il servizio non era stato attivato.

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) indennizzo per la sospensione e mancata attivazione della linea voce;
- b) indennizzo per la mancata portabilità del servizio ADSL;
- c) il rimborso per le maggiori somme corrisposte a Fastweb per il servizio voce di cui non si è mai più usufruito dal 17.06.2013;
- d) ulteriori indennizzi spettanti;
- e) il rimborso delle spese legali quantificate in euro 150,00.

2. La posizione degli operatori

TeleTu contesta le richieste di indennizzo, rimborso e storno dell'utente. In particolare, eccepisce l'inammissibilità delle richieste perché palesemente generiche e non quantificate. Inoltre precisa che le richieste non fanno riferimento a nessuna norma del Contratto, della Carta dei servizi nonché della delibere Agcom e non ci sono prove riguardo alla responsabilità di TeleTu. Nella propria memoria dichiara di aver regolarmente avviato la procedura di migrazione con inserimento della richiesta in data 03.06.2013. In fase di attivazione, per cause imputabili all'operatore Telecom, sono stati generati due KO per i servizi voce e ADSL rispettivamente in data 10.07.2014 e 24.7.2014. La DAC (data di attesa consegna) era stata fissata per 17.06.2013 e rileva che il processo di migrazione giunto alla fase 3 è a carico di Telecom che ha l'onere di completare il processo. Inoltre evidenzia che l'utenza, in data 23.09.2014 non è attiva e vi un insoluto di euro 133,00 (centotrentatre/00).

L'operatore Fastweb rileva che in data 28.05.2013 ha ricevuto richiesta di migrazione e dopo essere stata processata correttamente è stata lasciata in sospeso in fase 3 dall'operatore recipient. Fastweb non riceve nessuna notifica di espletamento (da effettuarsi mediante la cosiddetta "notifica 12") e tantomeno comunicazione di annullamento (da effettuarsi mediante notifica KO). Pertanto, in attesa di notifica Fastweb continua ad erogare i servizi in favore dell'istante. In data 10.06.2014 riceve nuova richiesta di migrazione ma non può essere eseguita in quanto il contratto era in fase di recesso inviato in data 23.07.2014.

3. Motivazione della decisione

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



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) La richiesta di indennizzo per la sospensione e mancata attivazione della linea voce trova accoglimento. In particolare, si ritiene di addebitare la responsabilità della mancata migrazione all'operatore TeleTu. Secondo la procedura di migrazione il Recipient (Teletu) ricevuto un riscontro positivo o in applicazione del silenzio assenso del Donating (Fastweb), trasmette la richiesta di migrazione alla divisione rete di Telecom Italia comunicando la DAC concordata con il cliente. L'operatore per escludere la propria responsabilità deve dimostrare che i fatti oggetto di doglianza sono stati determinati da circostanze a lui non imputabili e inoltre deve anche fornire la prova di aver adeguatamente informato l'utente delle difficoltà incontrate nell'adempimento dell'obbligazione e non è da ritenersi sufficiente un mero richiamo "formale" ai motivi tecnici, bensì l'utente deve essere messo in grado di comprendere quanto accaduto (cfr. ex multis 39/09/CIR). Nel caso de quo, l'operatore TeleTu non risulta che si sia attivato per adempiere agli obblighi informativi previsti. Alla luce di quanto emerso si ritiene che dovrà essere corrisposto all'utente un indennizzo proporzionato al disservizio subito, da computarsi ai sensi dell'articolo 6, comma 1, dell'allegato A alla delibera n.73/11/CONS. L'indennizzo viene computato moltiplicando l'importo giornaliero di euro 5,00 (cinque/00) dal giorno 28.05.2013 (data in cui è stata richiesta la migrazione) al giorno 24.07.2014 (giorno del deposito dell'istanza di definizione) decurtando 10 giorni previsti dalla disciplina di settore per una corretta migrazione. (cfr. delibere nn. 274/07/CONS, 41/09/CIR). L'indennizzo viene calcolato dunque, dal 07.06.2013 al 24.07.2014, su 413 giorni complessivi per un importo pari a euro 2.065,00 (duemilasesantacinque/00). L'utente ha altresì diritto alla restituzione delle somme eventualmente corrisposte all'operatore recipient nell'attesa della migrazione non più realizzata.

b) La richiesta sub b) viene rigettata. In particolare, la domanda ha ad oggetto la condotta già esaminata e indennizzata nel punto a), cioè la procedura di migrazione dell'utenza e l'attivazione dei servizi di telefonia fissa e ADSL. Tenendo conto che l'istante non ha avuto disagio sul servizio ADSL poiché continuava ad essere offerto dall'operatore Fastweb, senza interruzione, si ritiene, in via equitativa, che la condotta richiamata possa essere suscettibile di un unitario indennizzo come già calcolato al punto a);



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) la domanda sub c) viene rigettata. In particolare, nessuna responsabilità può essere attribuita all'operatore donating Fastweb che esegue correttamente la procedura di migrazione. Inoltre, nella documentazione non risultano reclami o fatture pagate all'operatore, pertanto non vi sono gli elementi per una corretta valutazione.

d) Si ritiene di riconoscere all'istante un indennizzo per ritardata risposta a reclami di cui all'articolo 11, comma 1 dell'allegato A) alla delibera n. 73/11/CONS. Ai sensi dell'articolo 8, comma 4, della delibera 179/03/CSP (nonché del successivo articolo 11, comma 2, della medesima delibera), qualora un utente rivolga un reclamo all'operatore, la risposta al reclamo deve essere adeguatamente motivata e fornita entro il termine indicato nel contratto e comunque non superiore a 45 giorni dal ricevimento della richiesta. Dalla documentazione in atti emerge che l'operatore TeleTu non informava e non rispondeva adeguatamente ai reclami dell'utente, per di più riscontrava il reclamo solo dopo che veniva inviata istanza di conciliazione. Alla luce di quanto detto viene riconosciuto un indennizzo pari a euro 55,00 (cinquantacinque/00) computato, dal giorno 29.08.2013 (giorno del formale reclamo inviato tramite Federconsumatori al quale si aggiungono i 45 giorni previsti dalla Carta dei servizi per la risposta ai reclami) al giorno 24.10.2013 (giorno in cui Teletu riscontrava il reclamo) per 55 giorni complessivamente.

e) Per quanto concerne le spese di procedura, appare equo liquidare in favore della parte istante, ai sensi dell'articolo 19, comma 6, del Regolamento adottato con delibera n. 173/07/CONS, del 19 aprile 2007, l'importo di euro 100,00 (cento,00) considerato che la stessa ha presentato istanza di conciliazione presso il CORECOM e ha presenziato, facendosi assistere, sia in fase conciliazione che 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 Vodafone Omnitel X - TeleTu per le motivazioni di cui in premessa.



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

2. La società Vodafone Omnitel X - TeleTu 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 2.065,00 (duemilasessantacinque/00) a titolo di indennizzo per omessa portabilità del numero (euro 5,00 per 413 giorni complessivi, dal 07.06.2013 al 24.07.2014) per le motivazioni di cui a capo a);
 - II. euro 55,00 (cinquantacinque/00) a titolo di indennizzo per la mancata risposta ai reclami (1,00 per 55 giorni complessivi, dal 29.08.2013 al 24.10.2013) per le motivazioni di cui al capo d).
3. La società Vodafone Omnitel X - TeleTu 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 - PEC corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it

WEB www.assemblea.emr.it/corecom