

Protocollo: vedi *segnatura.XML*

TITOLO	2015.1.10.4
	2014.1.10.21.475-476
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/ WIND TELECOMUNICAZIONI X E X-STREAM 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 n. 4/06/CONS: modalità di attivazione, migrazione e cessazione nei servizi di accesso";

Vista la Delibera Agcom n. 529/09/CONS "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);

Viste la relazione e la proposta di decisione della Responsabile del Servizio dr.ssa Patrizia Comi (NP.2016.2143);

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

CONSIDERATO QUANTO SEGUE

1. La posizione dell’istante

L’istante lamenta la mancata migrazione dell’utenza telefonica n. XXX business da WIND TELECOMUNICAZIONI X (di seguito Wind) a X-STREAM X (di seguito X-Stream) e, in un secondo tempo, con altra istanza di definizione lamenta problemi di ricezione successivi alla migrazione sulla linea YYY. In particolare, viene dichiarato quanto segue:

- nel mese di febbraio 2014 sottoscriveva un contratto con l'operatore Xstream X chiedendo la portabilità di tre linee telefoniche già intestate;
- venivano attivate solo due linee mentre la linea n. XXX rimaneva inattiva.
- successivamente, su una delle linee migrate correttamente, in particolare YYY, si riscontrava un disservizio per le chiamate in entrata. La linea risultava occupata o inesistente e alle segnalazioni X-Stream rispondeva che sulle linee non risultavano anomalie;
- a giugno 2014, venivano comunicati all'operatore alcuni numeri che riscontravano difficoltà a chiamare, e solo allora, X-Stream accerta che vi era un problematica con le utenze Vodafone e Fastweb.

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

- a) risarcimento danni per l'impossibilità di ricevere ordini e comunicazioni via fax sulla linea n. XXX;
- b) risarcimento del danno per constatata problematica in entrata degli utenti degli operatori Fastweb e Vodafone sulla linea YYY .



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 posizione degli operatori

X-Stream X respinge gli addebiti formulati della parte istante dichiarandosi non responsabile dell'inadempimento denunciato e ne del malfunzionamento riscontrato dopo la migrazione. In merito alla richiesta di migrazione, precisa che, in data 03/03/2014 veniva eseguita tempestivamente, mediante il rilascio del codice di migrazione da parte dell'operatore Wind, la migrazione delle due linee. Riguardo invece alla terza linea, n. XXX, Wind mancava di effettuare le attività di rilascio necessarie a permettere la migrazione e chiudeva la richiesta con un KO.

Wind, in sua difesa, allega le schermate relative alla procedura di migrazione delle numerazioni principali, asserendo che non esiste nessuna richiesta per la numerazione oggetto della controversia. Inoltre, precisa che, disattivando le numerazioni principali, quali sono quelle migrate, vengono disattivate anche le numerazioni secondarie.

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.

Preliminarmente occorre chiarire che in relazione alle istanze di definizione delle controversie GU14 - Titolo 2014.1.10.21.475 e GU 14 - Titolo 2014.1.10.21.476 si rileva l'opportunità di una loro riunione per connessione oggettiva, ai sensi dell'articolo 18 comma 4 della delibera Agcom 173/07/CONS. In particolare, le controversie si riferiscono alla stessa richiesta di migrazione di due linee telefoniche appartenenti a due società dello stesso gruppo.

- a) La richiesta sub a) viene accolta. In via generale, conformemente all'orientamento più volte espresso dall'AGCOM, si rileva che, poiché gli operatori devono fornire, anche sotto il profilo temporale, i servizi richiesti nel rispetto di quanto contrattualmente e normativamente previsto (v. art. 3, comma 4, delibera n. 179/03/CSP), qualora l'utente lamenti l'inadempimento o il ritardo rispetto alle prestazioni richieste, l'operatore, o gli operatori, per escludere la propria responsabilità, devono dimostrare che i fatti oggetto di doglianza sono stati determinati da circostanze non imputabili all'operatore stesso ovvero da



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

problematiche tecniche non causate da colpa del medesimo. Inoltre, il gestore deve anche fornire la prova di aver adeguatamente informato l'utente.

Nel merito, occorre accertare la responsabilità per la mancata migrazione della numerazione n. XXX, e, dalla documentazione in atti, si ipotizza che la società X-Stream non abbia processato correttamente la richiesta. In particolare, dalle schermate di sistema depositate da Wind, non risulta la richiesta di migrazione dell'utenza n. XXX e, trattandosi di una numerazione secondaria è possibile sia stata disattivata in seguito alla corretta migrazione, avvenuta in data 03/03/2014, delle altre due linee principali. E' evidente che la migrazione delle utenze (principali e aggiuntiva) è stata richiesta con due ordini diversi. Tale procedura risulta difforme rispetto alle specifiche tecniche allegate alla Circolare del 9 aprile 2008 relative alla modalità attuative della delibera n. 274/07/CONS. In particolare, in caso di migrazione di un numero principale cui è associato un aggiuntivo, i "Tracciati Record" consentono di inserire in un unico ordine entrambe le numerazioni, affinché la migrazione sia contestuale. Infatti, qualora l'ordine di migrazione del numero principale preceda quello del numero aggiuntivo, il rischio è che, a fronte dell'espletamento del primo ordine, il numero aggiuntivo viene automaticamente disattivato e quindi non sarà più possibile migrarlo, come di fatto è avvenuto.

Ciò stante, si ritiene giustificato il KO notificato da Wind con causale "directory number non attivo" in quanto l'operatore, una volta espletato il passaggio del numero principale, ha automaticamente disattivato il numero ad esso associato, pertanto l'ordine di migrazione del numero accessorio è andato in scarto trattandosi di una linea non più attiva.

Dalla documentazione in atti emerge che X-Stream si sia prodigato per chiarire il motivo del disservizio causato all'utente, infatti, vengono allegate sia le schermate che le richieste di chiarimento all'operatore TWT, tutte successive al 03/03/2014. Nonostante ciò, si ritiene di addebitare a X-Stream il disservizio del fax lamentato dall'istante e per effetto condannare al pagamento di un indennizzo secondo i parametri stabiliti dal Regolamento adottato con delibera n. 73/11/CONS. L'indennizzo, ai sensi del comma 3 dell'articolo 3 del suddetto Regolamento è calcolato per euro 1,50 pro die, dal giorno del disservizio (03/03/2014) al



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

giorno dell'istanza di definizione della controversia (20/12/2014), per 292 complessivi. L'importo calcolato in misura pari al doppio per il tipo di contratto business è pari a 876,00 (ottocentosestantasei/00).

- b) La richiesta sub b) viene accolta. In via generale, gli operatori devono fornire i servizi in modo regolare, continuo e senza interruzioni, nel rispetto delle previsioni normative e contrattuali.

Ne consegue che in tutti i casi di malfunzionamento di un servizio di comunicazione, allorquando l'utente non può pienamente godere, si ha diritto ad un indennizzo per tutti i giorni di disservizio, salvo che l'operatore non dimostri che il malfunzionamento non sia dipeso da causa a lui non imputabile, secondo il disposto dell'art. 1218 c.c. All'occorrenza, per esempio, nel caso di denuncia di malfunzionamento per linea occupata o disturbata, l'operatore potrà dimostrare l'adempimento anche tramite il deposito delle prove tecniche effettuate, dando dimostrazione di aver rispettato gli standard di qualità previsti dal contratto e dalla normativa. (Cfr. ex multis delibere nn. 69/11/CIR, 9/12/CIR). Nel caso de quo, dalla documentazione in atti, emerge che X-Stream, dava risposta alle segnalazioni ma non riscontrava anomalie sulla linea, e, solo dopo l'insistenza e il suggerimento dell'utente, rilevava e risolveva il motivo del malfunzionamento. Si ipotizza, pertanto, che i controlli non venivano eseguiti nel rispetto degli standard di qualità previsti dal contratto e dalla normativa. Alla luce di quanto detto si ritiene di riconoscere un indennizzo ai sensi dell'articolo 5 comma 2 del Regolamento indennizzo. L'indennizzo è calcolato per euro 2,50 pro die dal 21.02.2014 (data in cui risulta completata la procedura di migrazione del n. YYY) al giorno 01.07.2014 (giorno in cui viene comunicata la soluzione della problematica), per 129 giorni complessivi. L'importo calcolato in misura pari al doppio per il tipo di contratto business è pari a euro 645,00 (seicentoquarantacinque/00).

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



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

1. Accoglie l'istanza di XXX nei confronti della società XSTREAM X per le motivazioni di cui in premessa.
2. La società X-Stream X è tenuta a pagare in favore dell'istante i seguenti importi, maggiorati degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza:
 - I. euro 876,00 (ottocentotrentasei/00) a titolo di indennizzo per la mancata attivazione del servizio (calcolando euro 3,00 pro die per 292 giorni complessivi, dal 03/03/2014 al 20/12/2014) per le motivazioni di cui al punto a).
 - II. euro 645,00 (seicentoquarantacinque/00) a titolo di indennizzo per malfunzionamento della linea (euro 5,00 per 129 giorni complessivi, dal 21.02.2014 al 01.07.2014) per le motivazioni di cui al punto b).
3. La società X-Stream 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

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