

Protocollo: vedi *segnatura.XML*

TITOLO	2015.1.10.4
	2013.1.10.21.1165
LEGISLATURA	X

Il giorno 18/10/2016 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 E VODAFONE ITALIA X E TISCALI ITALIA 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 della Responsabile del Servizio dr.ssa Patrizia Comi (NP.2016.2271);

Udita l'illustrazione svolta nella seduta del 18 ottobre 2016;

CONSIDERATO QUANTO SEGUE

1. La posizione dell'istante

L'istante ha lamentato la mancata migrazione e conseguente perdita della numerazione fissa, nonché la mancata attivazione del servizio ADSL da parte della società Vodafone Italia X (di seguito Vodafone) e Tiscali Italia X (di seguito Tiscali). In particolare, nell'istanza introduttiva del procedimento e nel corso dell'audizione, l'istante ha dichiarato quanto segue:

- in data 18.11.2011 sottoscriveva contratto con Vodafone per il servizio voce e ADSL e contestualmente chiedeva la portabilità del proprio numero fisso utilizzato da più di venti anni;
- fino a dicembre 2012 veniva utilizzato un numero che avrebbe dovuto essere provvisorio in attesa della portabilità del numero;
- il servizio ADSL però non veniva attivato e nonostante i reclami Vodafone non dava spiegazioni;
- veniva richiesta al Corecom l'adozione di un provvedimento urgente di riattivazione dell'utenza al quale Vodafone non ottemperava e, all'udienza di conciliazione, attribuiva responsabilità della non avvenuta migrazione all'operatore Tiscali il quale respingeva ogni accusa;
- senza preavviso veniva arbitrariamente disattivato anche il numero provvisoriamente assegnato da Vodafone.

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

- a) indennizzo per ritardata portabilità del numero quantificato in euro 1805,00 (milleottococinque/00) calcolato su 361 giorni di ritardo;



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

- b) indennizzo di euro 1000,00 (mille/00) per la perdita della numerazione;
- c) indennizzo per mancata attivazione del servizio ADSL sul numero provvisorio pari ad euro 2707,50 (duemilasettecentosette/50) calcolando euro 7,50 (sette/50) pro die per 361 giorni;
- d) indennizzo per la disattivazione arbitraria del numero provvisorio avvenuta in data 13.12.2012 quantificato in euro 472,50 (quattrocentosettantadue/00);
- e) il rimborso di tutte le fatture emesse da Vodafone, quantificate in euro 110,22 (centodieci/00) dalla data di attivazione alla cessazione della linea;
- f) spese di procedura.

2. La posizione dell'operatore

Vodafone contesta le affermazioni dell'utente e soprattutto le richieste di indennizzo e rimborso. In particolare espone di aver avviato correttamente la procedura di importazione dell'utenza attivando una linea provvisoria che, nelle more della procedura di passaggio, permette di usufruire dei servizi di telefonia ma senza soluzione di continuità.

Tiscali, come provato dai documenti allegati, precisa di aver assolto, positivamente e senza alcun ritardo, ai passaggi a lui spettanti per la procedura di migrazione. Il processo si è concluso in data 16 dicembre 2011, pertanto, richiede il rigetto della domanda dell'istante.

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 in atti e, dalla valutazione dei comportamenti tenuta dagli operatori convenuti, si ritiene di imputare la responsabilità dei disservizi lamentati all'operatore Vodafone. Tiscali dà prova di aver adempiuto senza ritardo alle attività previste per la procedura di migrazione e dimostra che la portabilità è stata espletata correttamente il 16.12.2012. Tale data viene confermata anche dall'operatore Telecom che è stato coinvolto a fini meramente istruttori. Conformemente all'orientamento più volte espresso dall'AGCOM e dalla giurisprudenza dell'articolo 1218 c.c., l'operatore, per escludere la propria responsabilità, deve



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

dimostrare che i fatti oggetto di doglianza sono stati determinati da circostanze a lui non imputabili e, qualora tale onere probatorio non venga assolto, deve per l'effetto ritenersi l'inadempimento contrattuale dell'operatore. Tanto premesso si riconoscono in capo a Vodafone profili di responsabilità e, pertanto, si ritiene di liquidare un indennizzo pari a euro 1.905,00 (millenovecentocinque,00) per ritardata portabilità del numero ai sensi dell'articolo 6, comma 1, del Regolamento indennizzi, dal 28.11.2011 (data della sottoscrizione del contratto più i 10 giorni in cui, secondo la disciplina di settore, dovrebbe concludersi la procedura) al 13.12.2012 (data in cui l'utenza è stata disattivata) calcolato moltiplicando euro 5,00 pro die per 381 giorni complessivi.

b) La richiesta di indennizzo per la perdita della numerazione viene accolta. Dalla documentazione in atti emerge che nelle more del ritardo delle migrazione, la cui responsabilità è attribuita all'operatore Vodafone, l'istante abbia perso definitivamente la titolarità della numerazione che utilizzava da diverso tempo (dalla memoria di Telecom l'utilizzo risulta essere antecedente all'anno 2003) pertanto si riconosce un indennizzo ai sensi dell'articolo 9 pari a euro 1000,00 (mille/00).

c) La richiesta di indennizzo per la mancata attivazione del servizio ADSL viene accolta. Gli operatori devono fornire i servizi richiesti nel rispetto di quanto contrattualmente e normativamente previsto, anche sotto il profilo temporale. Nel caso di contestazioni devono dimostrare che il ritardo è per cause a loro non imputabili e inoltre informare l'utente. In questo caso, da quanto emerso dall'istruttoria non vi sono spiegazioni o prove riguardo alla mancata attivazione delle linea ADSL e pertanto, in assenza di suddette prescrizioni, si riconosce un indennizzo ai sensi dell'articolo 3 comma 3 del "Regolamento indennizzi" pari a euro 571,00 (cinquecentosettantuno/00) calcolato, tenuto conto che il ritardo è dovuto a un cambio di operatori, moltiplicando euro 1,50 pro die per 381 giorni complessivi, dal 28.11.2011 (data della sottoscrizione del contratto più i 10 giorni in cui, secondo la disciplina di settore, dovrebbe concludersi la procedura) al 13.12.2012 (data in cui l'utenza è stata disattivata come documentalmente provato).

d) La richiesta sub d) viene accolta. In particolare, gli operatori devono fornire i servizi in modo regolare, continuo e senza interruzioni, nel rispetto delle previsioni normative e contrattuali. Nel caso de quo, nonostante si trattasse di un numero provvisorio, non è legittima la disattivazione senza



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

preavviso lasciando l'utente sprovvisto di linea, soprattutto se, come in questo caso, la responsabilità sia imputata allo stesso operatore. Tenuto conto del comportamento di Vodafone che non adempie agli obblighi informativi e non dà prova che i disservizi lamentati sono dovuti a cause a lui non imputabili, si ritiene di riconoscere un indennizzo pari a euro 472,50 (quattrocentosettantadue/50) dal 13.12.2012 (giorno della disattivazione della linea) al 14.02.2013 (giorno in cui viene riattivata la linea con operatore Telecom come da documenti allegati), per 63 giorni complessivi.

e) La richiesta sub e) viene rigettata. In particolare le fatture addebitate da Vodafone si riferiscono all'utenza provvisoria attivata dall'operatore e per quanto emerge dagli atti e dal traffico rilevato dalle stesse fatture la linea veniva correttamente utilizzata.

f) 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, l'importo di euro 100,00 (cento,00) considerato che la stessa ha presentato istanza di conciliazione presso il CORECOM e ha presenziato tramite legale in sede di udienza di conciliazione e 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 Italia X per le motivazioni di cui in premessa.
2. La società Vodafone Italia 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 1905,00 (millenovecentocinque/00) titolo di indennizzo per ritardata migrazione dal 28.11.2011 al 13.12.2012, per 381 giorni complessivi, per le motivazioni di cui al capo a);
 - II. euro 1000,00 (mille/00) a titolo di indennizzo per la perdita della numerazione, per le motivazioni di cui al capo b);



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

- III. euro 571,00 (cinquecentosettantuno/00) a titolo di indennizzo per la mancata attivazione del servizio ADSL, dal 28.11.2011 al 13.12.2012, per 381 giorni complessivi, per le motivazioni di cui al capo c);
 - IV. euro 472,50 (quattrocentosettantadue/50) a titolo di indennizzo per l'interruzione del servizio dal 13.12.2012 al 14.02.2013, per 63 giorni complessivi, per le motivazioni di cui al capo d).
3. La società Vodafone Italia 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