

Protocollo: vedi *segnatura.XML*

TITOLO	2015.1.10.4
	2013.1.10.21.1730 2014.1.10.21.33
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 / WIND TELECOMUNICAZIONI S.P.A. + VODAFONE ITALIA X (CONTROVERSIE RIUNITE PER CONNESSIONE OGGETTIVA)



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*";

Visto la legge 2 aprile 2007, n. 40 "*Conversione in legge, con modificazioni, del decreto-legge 31 gennaio 2007, n. 7, recante misure urgenti per la tutela dei consumatori, la promozione della concorrenza, lo sviluppo di attività economiche e la nascita di nuove imprese*"

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 dell'Autorità 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 n. 41/09/CIR recante "*Integrazioni e modifiche relative alle procedure di cui alla delibera n. 274/07/CONS ed alla portabilità 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;



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.2016.2272);

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

CONSIDERATO QUANTO SEGUE

1. La posizione dell’istante

L’istante ha lamentato la mancata portabilità delle linee fax da parte delle società Wind telecomunicazioni X (di seguito Wind) e Vodafone Italia X (di seguito Vodafone). In particolare, nell’istanza introduttiva del procedimento e nel corso dell’audizione, l’istante ha dichiarato quanto segue:

- di aver sottoscritto contratto con Vodafone il 17.02.2011;
- il 28.06.2012 con raccomandata comunicava il recesso dal contratto perché non venivano rispettati i costi dei servizi;
- il 29.06.2012 veniva sottoscritto contratto con Wind e contestualmente veniva richiesta la portabilità di due linee telefoniche business fisse e di una linea mobile;
- Vodafone emetteva comunque fattura relativa al periodo dal 24 giugno 2012 al 23 agosto 2012 nella quale venivano addebitati i costi di recesso anticipato per un importo pari ad euro 879,86 (ottocentosettantanove/86);
- veniva versato a Vodafone l'importo pari di euro 536,93 (cinquecentotrentasei/93) a saldo e stralcio delle pretese avanzate nella fattura del periodo giugno-agosto;
- in data 18.01.2013, l'utenza fissa utilizzata per fax, risultava ancora inattiva e, viste le impellenti esigenze, veniva attivata una numerazione provvisoria;

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) che la società Vodafone desista da qualsivoglia pretesa economica in relazione a tale rapporto contrattuale;
- b) indennizzo per la mancata portabilità della linea fax o, se accertata, indennizzo per perdita definitiva della numerazione;
- c) spese del presente procedimento per euro 350,00 (trecentocinquanta/00).

2. La posizione dell'operatore

L'operatore Wind rigetta tutte le domande proposte dall'istante perché del tutto infondate in fatto e in diritto. In particolare, dichiara di non avere nessuna responsabilità sulla mancata portabilità del numero in quanto numerosi sono stati i tentativi con "esito negativo da parte di Telecom Italia, che ha sempre rifiutato perché presente un ordinativo di migrazione per la linea Vodafone". Viene precisato inoltre che a carico dell'istante vi è un insoluto di euro 342,00 (trecentoquarantadue/00).

L'operatore Vodafone contesta le affermazioni dell'utente e "conferma di aver compiuto quanto di spettanza in relazione alla portabilità domandata, avendo infatti eseguito le operazioni tecniche previste dalla fase 2 nei termini e nelle modalità previste dalla disciplina di settore, non potendo rispondere agli eventuali disservizi successivi all'acquisizione delle utenze da parte dell'operatore recipient". Inoltre, in sede di udienza di definizione (14.05.2014), specifica che a carico dell'istante risulta un insoluto pari a euro 2.525,18 (duemilacinquecentoventicinque/18).

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.

Preliminarmente occorre chiarire che in relazione alle istanze di definizione delle controversie GU14 - Titolo 2014.1.10.21.33 e GU14 - Titolo 2014.1.10.21.1730, considerando la coincidenza dell'oggetto e la richiesta pervenuta dalla stessa società, si ritiene opportuno procedere ad una loro riunione per connessione oggettiva, ai sensi dell'articolo 18 comma 4 della delibera Agcom 173/07/CONS.

- a) La richiesta sub a) viene respinta. In particolare, la domanda, così come formulata risulta essere generica e non rispondente al contenuto vincolato del provvedimento di definizione della



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

controversia (art. 19, comma 4 del Regolamento) ma, in ossequio alle linee guida adottate con delibera n. 276/13/CONS essa può essere interpretata come richiesta di accertamento di un comportamento illegittimo da parte dell'operatore e del conseguente diritto all'indennizzo a prescindere dal nomen juris utilizzato. Dall'analisi della documentazione allegata dell'istante, emerge che l'operatore Vodafone, nella fattura AC11850453, sotto la voce "Altri importi", abbia addebitato dei costi a titolo di penali per recesso anticipato. Tale voce della fattura è stata contestata dall'istante e nessuna eccezione viene rilevata dall'operatore. Appare utile precisare che la Legge n. 40/2007, all'articolo 1, comma 1, riconosce al consumatore la facoltà di recedere dai contratti per adesione stipulati con operatori di telefonia, di reti televisive e di comunicazione elettronica, o di trasferire la propria utenza presso altro operatore, con il solo obbligo del preavviso (in questo caso, come da proposta sottoscritta era di 30 giorni). Qualora l'operatore applichi costi di recesso anticipato, dovrà dimostrare l'equivalenza degli importi fatturati a titolo di recesso e i costi effettivamente sostenuti per la gestione della procedura di disattivazione, in conformità di quanto previsto dall'art. 1, comma 3, della Legge sopra richiamata. I costi devono dunque essere giustificati da costi effettivi sostenuti dagli operatori, ovvero le spese di cui sia dimostrabile e dimostrato un pertinente e correlato costo sopportato per procedere alla disattivazione (ex multis Corecom Emilia-Romagna Determinazione n. 7/12 Corecom Emilia-Romagna Delibera n. 9/12). Nulla in proposito è stato dimostrato dall'operatore nel caso di specie, perciò, l'utente ha diritto allo storno delle somme addebitate per recesso anticipato che, come evidenziate dallo stesso istante, sono pari a euro 879,86 (ottocentosettantanove/86);

b) La richiesta sub b) viene accolta. Preliminarmente occorre chiarire che con la sottoscrizione del contratto con Wind in data 29.06.2012 e la contestuale richiesta di migrazione dei servizi, inizia la procedura di migrazione. Pertanto, la disattivazione della linea fax, avvenuta il 18.01.2013, non può essere ascrivibile ad una condotta arbitraria di Vodafone. La procedura di migrazione, come previsto dalla delibera n. 274/07/CONS integrata e modificata dalla delibera n. 41/09/CIR deve avvenire in tempi prestabiliti e soprattutto il passaggio non può comportare disservizi per l'utente il quale ha il diritto ad un passaggio "sincronizzato". 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



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

delle difficoltà incontrate nell'adempimento dell'obbligazione. Per detta prova non è sufficiente un mero richiamo "formale" ai motivi tecnici ma, l'utente deve essere messo nella condizione di comprendere quanto accaduto (cfr. ex multis 39/09/CIR). Nel caso de quo, l'operatore Wind aveva l'onere di informare l'utente delle difficoltà tecniche che non permettevano di adempiere alla sua obbligazione e dimostrare di essersi diligentemente attivato per l'esatto adempimento, ovvero, documentando la tempestività della richiesta inviata all'operatore donating (Vodafone). Dalla documentazione in atti emerge che l'utente non era adeguatamente informato delle difficoltà tecniche incontrate da Wind, pertanto, si ritiene che quest'ultimo non abbia adempiuto agli obblighi informativi previsti e inoltre i tempi per la conclusione della procedura sono di gran lunga stati superati. Dalla memoria difensiva dell'operatore Wind emerge che il numero oggetto della controversia è sottoposto ad un KO definitivo ed è infatti sostituito definitivamente dal numero provvisorio. Alla luce di quanto emerso, si ritiene di riconoscere un indennizzo per perdita della numerazione ai sensi dell'articolo 9 del "Regolamento indennizzi". Dai documenti allegati l'utenza era utilizzata dalla società da 16 anni e, pertanto, in ossequio alla norma richiamata, si riconosce l'importo massimo di euro 1.000,00 (mille,00).

c) La richiesta sul riconoscimento delle spese di procedura viene accolta. Considerato che l'istante ha presentato le istanze di conciliazione presso il CORECOM e ha presenziato, rappresentato da un legale, in sede di udienza di conciliazione e di definizione appare equo, ai sensi dell'articolo 19, comma 6, del Regolamento adottato con delibera n. 173/07/CONS, addebitare a Vodafone un importo pari a euro 100,00 (cento/00) e Wind un importo pari a euro 50,00 (cinquanta/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

1. Accoglie parzialmente l'istanza di XXX nei confronti delle società Wind Telecomunicazioni X e Vodafone Italia X per le motivazioni di cui in premessa.
2. La società Wind Telecomunicazioni X è tenuta a pagare in favore dell'istante, oltre alla somma di euro 50,00 (cinquanta/00) per le spese di procedura, i



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

seguenti importi, maggiorati degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza:

- I. euro 1.000,00 (mille/00) a titolo di indennizzo per la perdita della numerazione per le motivazioni di cui al punto b);
3. La società Vodafone Italia X è tenuta a pagare in favore dell'istante la somma di euro 100,00 (cento/00) per le spese di procedura.
4. La società Vodafone Italia X è tenuta altresì a stornare euro 879,86 (ottocentosettantanove,86) per penali per recesso anticipato.
5. Le società Wind Telecomunicazioni X e Vodafone Italia X sono tenute, 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