

Protocollo: vedi *segnatura.XML*

Tit. 2016.1.10.21.559

OGGETTO: Definizione controversia XXX ed YYY / Fastweb X e H3G X ora Wind Tre X

La Responsabile del Servizio

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;

Viste la delibera Agcom 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 Agcom 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 AGCOM 147/11/CIR;

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. 527.6370 - 527.7664 - Fax 051 527 5059

email definizionecontroversietlc@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;

CONSIDERATO QUANTO SEGUE

1. La posizione dell’istante

L’istante ha lamentato la mancata portabilità da H3G X ora Wind Tre X (di seguito H3G a Fastweb S.p.A. (di seguito Fastweb)). In particolare, nell’istanza introduttiva del procedimento e nel corso dell’audizione, l’istante ha dichiarato quanto segue:

- in data 12.11.13 il sig. XXX sottoscriveva un contratto con Fastweb avente ad oggetto la portabilità delle utenze fisse dell’abitazione (in carico a TIM S.p.A.) e del n. 333XXXXXX (in carico ad H3G), assicurato dall’agente Fastweb che non sussistevano problemi sul fatto che il numero mobile fosse intestato alla moglie, signora YYY;
- Fastweb attivava illegittimamente la sim provvisoria n. 373XXXXXX e fatturava la relativa tariffa denominata *Mobile 500*, pur non effettuando la portabilità del numero in contratto;
- Fastweb non ha mai perfezionato la procedura di portabilità dell’utenza mobile;
- gli operatori non hanno mai risposto ai reclami.

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

- a) storno dell’eventuale posizione debitoria con ritiro della pratica di recupero credito per entrambi gli operatori;
- b) cessazione dell’utenza provvisoria 373XXXXXX con rimborso di €60,00 in quanto pagati e non dovuti;
- c) indennizzo di €3.151,00 per il mancato perfezionamento della procedura di migrazione;
- d) rimborso delle spese legali per €150,00.

2. La posizione dell’operatore

Per quanto concerne l’operatore Fastweb, lo stesso rigetta tutte le contestazioni dell’istante, in quanto ascrive al sig. XXX l’errore nella compilazione del contratto relativo ai dati del numero oggetto di portabilità e rileva che nonostante le indicazioni fornite in sede di procedura GU5 per



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 527.6370 - 527.7664 - Fax 051 527 5059

email definizionecontroversietlc@regione.emilia-romagna.it PEC corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it

WEB www.assemblea.emr.it/corecom

attivare correttamente la numerazione, né il sig. XXX, né la signora YYY hanno provveduto come indicato. Pertanto chiede il rigetto di tutte le richieste dell'istante.

L'operatore H3G X rileva una carenza di legittimazione in capo al sig. XXX, in quanto la numerazione 333XXXXXX è intestata ad altra persona, signora YYY. Evidenzia che l'unica richiesta di portabilità ad esso pervenuta è datata 27.12.2013 ed è stata rifiutata per "Incongruenza CF/P:IVA e MSIDSDN" in quanto il numero richiesto risultava intestato a persona diversa dal sig. XXX. Segnala che anche a fronte degli allegati presentati in istanza UG e datati 06.03.2014 è pervenuta richiesta di portabilità da parte dell'operatore Fastweb. Pertanto chiede il rigetto di tutte le richieste 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 domanda sub a) non può essere accolta in quanto né l'istante ha dato prova di esistenza di insoluto tramite richieste di pagamento da parte degli operatori, né gli operatori hanno indicato esistenza di insoluto da parte degli istanti. Si reputa assodato che non vi sia insoluto. Inoltre, per quanto concerne la richiesta di cui al punto 3 della memoria GU14 di H3G relativa alla "*carenza di legittimazione attiva del sig. Pacifico*", si rileva che sia l'istanza UG che l'istanza GU14 sono state avanzate congiuntamente sia dal sig. XXX che dalla signora YYY, di conseguenza non sussiste problema alcuno in merito alla legittimazione. Va altresì chiarito che nella vicenda oggetto di contenzioso, l'operatore H3G deve essere qualificato quale *donor* e come tale non ha responsabilità alcuna, avendo rifiutato la portabilità a seguito di incongruenza nell'anagrafica comunicata da Fastweb.

B) La domanda b) deve essere parzialmente accolta. Per quanto concerne l'attivazione dell'utenza provvisoria di cui al sub b) delle richieste dell'istante non può trovare accoglimento la richiesta di cessazione dell'utenza, in quanto esonera dal cd contenuto vincolato di cui all'art. 19 comma 4 della delibera 173/07/CONS. Deve, invece, trovare accoglimento la richiesta di rimborso di €60,00 pagati dall'istante, in quanto il contratto che il sig. XXX ha sottoscritto con



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 527.6370 - 527.7664 - Fax 051 527 5059

email definizionecontroversietlc@regione.emilia-romagna.it PEC corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it

WEB www.assemblea.emr.it/corecom

l'operatore Fastweb X non riportava alcun impegno da parte dell'operatore stesso ad attivare l'utenza provvisoria e nessuna accettazione dell'istante a farsi carico dei costi relativi e poiché l'operatore, pur dichiarando che l'istante ha effettuato traffico, non ne ha dato prova concreta. Devono, quindi, essere rimborsati €60,00 al sig. XXX.

C) La domanda c) deve essere parzialmente accolta. Infatti, per quanto concerne la rimostranza relativa al ritardo nell'attivazione del n. 333XXXXXX da parte di Fastweb per il periodo che va dal 06.03.2014 al 08.04.2014. Invero parte istante sostiene che l'agente Fastweb li aveva rassicurati sul fatto che non vi sarebbero stati problemi per la portabilità del numero, anche se i dati anagrafici erano diversi, ma non riporta né il nome dell'agente che gli ha proposto il contratto, né documentazione idonea ad attestare tale rassicurazione. Anzi, gli istanti erano consapevoli di avere qualche dubbio sulla regolarità della procedura, tanto che si sono preoccupati di ottenere rassicurazioni in proposito. Inoltre l'istante sostiene che *"da subito si attivava con numerose telefonate al call center Fastweb al fine di ricevere chiarimenti [...]"* omettendo però sia le date che il nome dell'addetto o, ancora, il numero di ticket aperto. L'unica vera richiesta di spiegazioni documentata dall'istante è quella di cui alla e-mail del 06.03.2014 nella quale, peraltro, dichiara di essere venuto a conoscenza che la portabilità non era andata a buon fine e per ottenerla invia il nuovo *"modulo di richiesta del servizio di portabilità del numero mobile"*, allegato alla e-mail. Da quel momento e fino alla data della memoria GU5 in data 08.04.2014 l'operatore non ha dato prova di aver comunicato all'istante la necessità di attivare una nuova usim provvisoria. Per tale motivo, a decorrere dal giorno 07/03/2014 e fino all'08.04.2014, per il periodo considerato, è dovuto un indennizzo di €2,50 *pro die*, per un complessivo di €80,00 (ottanta/00) (art. 6 comma 1 Regolamento Indennizzi). Parte istante non ha poi dimostrato di aver seguito l'indicazione data dall'operatore Fastweb successivamente alla data del 08.04.2014 e di aver attivato la nuova usim per ottenere l'effettivo ripristino della numerazione. Devono quindi essere riconosciuti al sig. XXX €80,00 a titolo di indennizzo, come sopra specificato, da parte di Fastweb X.

D) 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



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 527.6370 - 527.7664 - Fax 051 527 5059

email definizionecontroversietlc@regione.emilia-romagna.it PEC corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it

WEB www.assemblea.emr.it/corecom

ha presentato istanza di conciliazione presso il Corecom e ha presenziato in sede di udienza tramite rappresentante;

Per questi motivi, attestata la regolarità amministrativa del presente atto;

DETERMINA QUANTO SEGUE

1. Rigetta ogni richiesta nei confronti dell'Operatore H3G X ora Wind Tre X per le motivazioni di cui sopra.
2. Accoglie parzialmente le richieste avanzate nei confronti dell'Operatore Fastweb X e nello specifico:
 - I. €60,00 (sessanta/00) a titolo di restituzione di somma non dovuta, per le motivazioni di cui al capo A);
 - II. €80,00 (ottanta/00) a titolo di indennizzo per la ritardata attivazione del servizio dal 07.03.2014 al 08.04.2014 per le motivazioni di cui al capo B);
 - III. €100,00 (cento/00) per spese di procedura;

La società Fastweb S.p.A. è tenuta, altresì, a comunicare a questo Ufficio l'avvenuto adempimento alla presente determina 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.



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 527.6370 - 527.7664 - Fax 051 527 5059

email definizionecontroversietlc@regione.emilia-romagna.it PEC corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it

WEB www.assemblea.emr.it/corecom

La presente determina è notificata alle parti e pubblicata sul sito web del Servizio e dell'Autorità.

Firmato digitalmente

La Responsabile del Servizio

Dott.ssa Rita Filippini



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 527.6370 - 527.7664 - Fax 051 527 5059

email definizionecontroversietlc@regione.emilia-romagna.it PEC corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it

WEB www.assemblea.emr.it/corecom