

Protocollo: vedi *segnatura.XML*

TITOLO	2015.1.10.4
	2017.1.10.21.204
LEGISLATURA	X

Il giorno 8 maggio 2018 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 Rita Filippini.

OGGETTO: DEFINIZIONE CONTROVERSIA TRA XXX / VODAFONE ITALIA X E WIND TRE 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 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";

Visto l' Accordo quadro sottoscritto il 28 novembre 2017 fra l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative e delle regioni e delle Province autonome;

Vista la "Convenzione per il conferimento e l'esercizio della delega di funzioni ai Comitati regionali per le Comunicazioni" sottoscritta in data 28 dicembre 2017 dal Presidente dell'Autorità per le garanzie nelle Comunicazioni, dal Presidente della Regione Emilia Romagna, dalla Presidente del Comitato regionale per comunicazioni Emilia - Romagna"

Visti gli atti del procedimento;



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

Viste la relazione e la proposta di decisione della Responsabile del Servizio dr.ssa Rita Filippini (NP.2018.1036);

Udita l'illustrazione svolta nella seduta dell'8 maggio 2018;

CONSIDERATO QUANTO SEGUE

1. La posizione dell'istante

L'istante ha lamentato la mancata fornitura del servizio, fatturazioni non giustificate e mancata trasparenza contrattuale nei confronti degli operatori Vodafone Italia X e Wind Tre X, che per brevità nel prosieguo del presente atto verranno rispettivamente denominati Vodafone e Wind. In particolare, nell'istanza introduttiva del procedimento e nel corso dello stesso, l'istante ha dichiarato quanto segue:

- di avere ricevuto da Vodafone una proposta contrattuale per il passaggio della numerazione 0543XXXX225 più un'utenza mobile da Wind;
- di avere sottoscritto il contratto di portabilità a Vodafone a giugno 2015 con l'offerta "Soluzione Lavoro Relax" e "Zero Mini";
- dopo aver ricevuto notizia da Vodafone della necessità di interventi tecnici per l'attivazione della fibra (peraltro non richiesta) con costi a carico, consentiva all'annullamento amministrativo del contratto con Vodafone con rientro in Wind;
- dopo qualche giorno riscontrava il mancato funzionamento della linea da qua e successivamente veniva a conoscenza del fatto che il numero era perduto ed irrecuperabile;
- il 03/08/2015 inviava reclamo all'operatore Vodafone il quale rendeva risposta insoddisfacente.

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

- a) lo storno delle fatture Vodafone in corso e di prossima emissione;
- b) l'annullamento /storno dei costi e/o penali di disattivazione Wind;
- c) un indennizzo per mancata portabilità;



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

- d) un indennizzo per la perdita della numerazione attiva da maggio 1999;
- e) un indennizzo per la mancata risposta al reclamo;

2. La posizione degli operatori

L'operatore Vodafone nella propria memoria evidenzia che l'utenza 0543XXXX225 non risulta essere mai entrata su Rete Vodafone, Nessuna azione pertanto è stata posta in essere in relazione a tale utenza. Ciò è stato comunicato all'utente in data 01/09/2015: Vodafone inoltre dichiara inammissibile ogni pretesa risarcitoria ai sensi dell'art. 19 comma 4 della delibera 173/07/CONS e rileva che l'istante non ha prodotto prove a sostegno della propria tesi. Vodafone rileva infine che l'utente è disattivo e risultano essere tuttora presenti fatture insolute per un importo di euro 219,75 relativo alle numerazioni 346XXXX323 e 338XXXX101, non oggetto del presente procedimento.

L'operatore Wind Tre nella propria memoria rileva che dalla descrizione dei fatti esposti nel formulario GU14 sembra che l'istanza sia rivolta prevalentemente all'OLO Vodafone a cui il ricorrente ascrive la mancata portabilità dell'utenza 0543XXXX225. In proposito Wind comunica che dalle verifiche effettuate risulta che per l'utenza de qua non risultavano pervenute richieste di migrazione nello scenario Wind Donating – Vodafone Recipient. L'utenza 0543XXXX225 cessava in data 23/02/2016 per morosità e risultano tutt'ora insoluti gli ultimi 5 Conti Telefonici. A partire da ottobre 2015 l'utente ha inspiegabilmente interrotto i pagamenti a favore di Wind. Wind documenta di avere inviato a parte istante solleciti ed informative in ordine agli insoluti e dichiara che l'utente non aveva mai contestato le fatture nei termini previsti dall'Art. 23 delle Condizioni di Contratto per cui legittimamente il servizio è stato interrotto. Il cliente presenta un insoluto di euro 544,36.

3. Motivazione della decisione

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

- a) Per quanto riguarda la richiesta sub a) di storno delle fatture Vodafone in corso e di prossima emissione, la stessa non può essere accolta. Parte istante allega un estratto conto bancario da cui risultano addebiti nei confronti di Vodafone tuttavia non è



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

desumibile quale sia la numerazione di riferimento. Tenuto conto che Vodafone dichiara che parte istante era attiva con due numerazioni mobili 346XXXX323 e 338XXXX101 e che ciò non è stato oggetto di smentita da parte istante, la richiesta deve essere respinta;

- b) per quanto riguarda la richiesta sub b) di annullamento /storno dei costi e/o penali di disattivazione Wind, la stessa non può essere accolta. Parte istante non documenta alcun reclamo in ordine ai costi di disattivazione contestati mentre Wind allega alla memoria schermate attestanti che la disattivazione è avvenuta per perdurante morosità di parte istante - dato che il numero oggetto di contestazione era ancora attivo con Wind - e che stessa parte istante era stata più volte contattata per segnalare la situazione. La richiesta deve quindi essere respinta;
- c) per quanto riguarda la richiesta di cui al punto c) di un indennizzo per mancata portabilità, la stessa non può essere accolta. Parte istante non ha prodotto documentazione in ordine alla richiesta di portabilità da Wind a Vodafone della numerazione 0543XXXX225 neppure in sede di replica delle memorie delle parti. La richiesta deve quindi essere respinta;
- d) per quanto riguarda la richiesta di cui al punto d) di un indennizzo per la perdita della numerazione attiva da maggio 1999, la stessa non può essere accolta. In assenza di prove prodotte dalla parte istante ed in base alla documentazione prodotta dagli operatori risulta che la perdita della numerazione non è ascrivibile a responsabilità degli operatori. La richiesta deve quindi essere respinta;
- e) per quanto riguarda la richiesta di cui al punto e) per la mancata risposta al reclamo, la stessa non può essere accolta. Vodafone ha documentato di aver risposto nei termini (in data 01/09/2015) al reclamo inviato da parte istante il 03/08/2015. La richiesta deve quindi essere respinta.

Per questi motivi, acquisito il parere preventivo di regolarità amministrativa del presente atto espresso dalla Responsabile del Servizio dr.ssa Rita Filippini, 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. Rigetta integralmente l'istanza di XXX nei confronti delle società Vodafone Italia X e Wind Tre X per le motivazioni di cui in premessa.

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 Rita Filippini

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