

Protocollo: vedi *segnatura.XML*

TITOLO	2015.1.10.4
	2017.1.10.21.175
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 XXX / TELECOM ITALIA X E VODAFONE 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 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.2018.1041);

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

CONSIDERATO QUANTO SEGUE

1. La posizione dell'istante

L'istante ha lamentato la mancata migrazione, fatturazioni non giustificate e perdita delle numerazione nei confronti delle società Telecom Italia X e Vodafone Italia X, che per brevità nel prosieguo del presente atto verranno rispettivamente denominate Telecom e Vodafone. In particolare, nell'istanza introduttiva del procedimento e nel corso dell'audizione, l'istante ha dichiarato quanto segue:

- di avere sottoscritto un contratto con Vodafone in data 22/09/2014 con profilo di abbonamento "Super ADSL Family" relativamente all'utenza 0547XXXX120 chiedendo il passaggio dal precedente operatore Telecom;
- il servizio veniva attivato da Vodafone il 29/09/2014 con assegnazione di un numero – 0547XXXX776 diverso da quello di cui era stata richiesta la migrazione giustificandolo come esigenza provvisoria;
- nel frattempo continuavano ad essere emesse fatture da Telecom successive al passaggio al nuovo operatore;
- in data 09/01/2015 parte istante chiedeva ad entrambi gli operatori di provvedere sia al passaggio dell'utenza originaria a Vodafone sia alla regolarizzazione degli addebiti;
- la fatturazione da parte di Telecom proseguiva nonostante la numerazione 0547XXXX120 fosse perduta sin da ottobre 2014;
- in data 13/03/2015 veniva inviato ulteriore formale reclamo a Telecom e Vodafone sollecitando intervento a definizione dei disservizi e storno fatture duplicate;



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

- in data 15/05/2015, e 06/08/2015 parte istante inviava a Telecom rispettivamente ulteriore reclamo e conferma di avvenuta risoluzione del contratto e disdetta fornitura;
- successivamente continuavano ad intervenire doppie fatturazioni Vodafone e Telecom nonché solleciti di Telecom per corresponsione di importi non dovuti;

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

- a) indennizzo di tutte le voci previste dalla carta dei servizi applicabile al caso in esame, nonché da quelle previste dalla delibera AGCOM 73/2011;

2. La posizione degli operatori

L'operatore Telecom nella propria memoria rileva che la linea 0547XXXX120 in agosto 2010 rientrava in Telecom con l'offerta Internet Senza Limiti. L'istante ha dichiarato di avere richiesto ad Olo Vodafone la migrazione nel settembre 2014: ad ottobre 2014 (previo intervento di un tecnico Telecom), viene invece attivata una nuova linea 0547XXXX776 . La fatturazione TIM è quindi proseguita. Telecom dichiara di non avere traccia della presunta comunicazione inviata nel gennaio 2015 sia a Vodafone che a Telecom. Dichiara di avere ricevuto il reclamo del 13/03/2015 di richiesta del conto Dicembre2014, l'annullamento del conto Febbraio 2015 ed un indennizzo per la perdita del numero. A detto reclamo veniva risposto in data 22/05/2015 con cui veniva confermata la correttezza della fatturazione essendo la linea 0547XXXX120 attiva con Telecom. Il 05/05/2015, stante la morosità maturata, veniva inviato preavviso di risoluzione contrattuale con cui Telecom intimava, nel perdurare l'inadempimento, la risoluzione di diritto del contratto. La linea, quindi, in data 16/07/2015, veniva cessata per morosità.

L'operatore Vodafone nella propria memoria rileva la carenza assoluta di prove a sostegno dell'effettiva sussistenza di responsabilità di Vodafone in relazione ai disservizi asseritamente subiti. L'operatore afferma che dalla documentazione contrattuale depositata dallo stesso istante si desume che egli, in fase di stipula, ancorchè abbia indicato l'esistenza di una linea attiva con altro gestore, non abbia mai fornito il codice di migrazione necessario per importare la linea. Vodafone, quindi, a seguito della sottoscrizione della proposta contrattuale provvedeva inizialmente ad attivare la numerazione provvisoria 0541XXXX776. In data 26/12/2014, 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

veniva ricontattato da Vodafone, ma egli affermava di voler mantenere la numerazione provvisoria attivata, in quanto già comunicata ai propri conoscenti. Per tali motivi Vodafone ritiene non sussista alcuna inadempienza da imputare al gestore e venga meno ogni domanda di indennizzi relativamente alla perdita del numero. L'operatore Vodafone dichiara infine di aver offerto a parte istante euro 300 per la mancata risposta al reclamo ma che tale proposta non ha trovato accoglimento.

3. Motivazione della decisione

Preliminarmente si rileva che la presente decisione viene assunta nei confronti del solo operatore Vodafone in quanto in data 06/07/2017 in sede di udienza di discussione ex art. 16,c 4 del Agcom 173/07/CONS, tra parte istante e l'operatore Telecom è stato sottoscritto un accordo transattivo.

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte possono essere parzialmente accolte nei confronti del solo operatore Vodafone come di seguito precisato.

- a) Per quanto attiene la richiesta di cui al punto a) di indennizzo di tutte le voci previste dalla carta dei servizi applicabile al caso in esame, nonché da quelle previste dalla delibera AGCOM 73/2011, essa può essere parzialmente accolta, tenuto conto che nella memoria prodotta già in sede di presentazione dell'istanza di conciliazione e replicata in sede di procedimento di definizione, parte istante ha lamentato la omessa portabilità dell'utenza 0547XXXX120, la perdita della numerazione stessa, la mancata risposta ai reclami, la doppia fatturazione e l'attivazione servizi non richiesti. La doglianza per la omessa portabilità dell'utenza 0547XXXX120 può essere accolta. Parte istante ha prodotto una "Proposta di abbonamento Vodafone ADSL Fibra e Telefono" – sottoscritta il 22/09/2014 e non oggetto di contestazione - nel quale è barrata la casella relativa alla richiesta di portabilità, con delega a Vodafone di richiedere la disattivazione della linea e conseguente recesso dal rapporto contrattuale d'abbonamento con l'operatore di provenienza. Se da una parte è vero quanto contestato da Vodafone, circa la mancata indicazione sulla medesima proposta contrattuale del codice di migrazione, tuttavia Vodafone non poteva ignorare i successivi reclami sul punto inviati da parte istante 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

non è provata l'asserzione che parte istante- contattata in proposito – abbia dichiarato di rinunciare al numero in contestazione. Il primo reclamo di cui si ha contezza del ricevimento da parte di Vodafone, è quello del 13/03/2015, che risulta ricevuto il 17/03/2015 . Da tale data fino alla data della udienza di conciliazione - 24/01/2017 – viene riconosciuto a parte istante un indennizzo ai sensi dell'art. 3 punto 3 del Regolamento Indennizzi, in quanto parte istante ha comunque continuato a fruire del servizio e così determinato: giorni 679 x 1,5 euro/die= 1.018,50 (millediciotto/50). Per quanto attiene la doglianza circa la perdita della numerazione, la stessa è tecnicamente ascrivibile all'operatore Telecom che in memoria dichiara di avere cessato la linea 0547XXXX120 per morosità. Poiché tra Telecom e parte istante è stato sottoscritto un accordo transattivo in sede di udienza di discussione, nulla di ulteriore è riconosciuto a favore di parte istante in proposito in questa sede. Per quanto riguarda la doglianza circa la mancata risposta ai reclami, essa viene accolta in quanto Vodafone non fornisce giustificazioni al riguardo e rammenta di aver offerto a parte istante una somma omnicomprensiva di euro 300,00 (trecento). Viene pertanto quindi riconosciuto a parte istante un indennizzo ai sensi dell'art. 11 comma 1 e 2 del Regolamento Indennizzi. Tenuto conto del termine intercorso tra il 01/05/2015 (45 giorni dal ricevimento del reclamo inviato il 13/03/2015 entro il quale Vodafone avrebbe dovuto rispondere) ed il 24/01/2017, data della udienza di conciliazione, ovvero giorni 632, l'indennizzo viene determinato nella misura massima di euro 300,00 (trecento). Per quanto attiene alla doglianza circa la doppia fatturazione con richiesta di storno degli importi indebitamente fatturati, tenuto conto che parte istante ha concluso con Telecom un accordo transattivo con cui, tra l'altro, l'operatore ha riconosciuto lo storno integrale dell'insoluto, si ritiene che la richiesta di parte istante sia già stata soddisfatta. Per quanto attiene la doglianza di attivazione di servizi non richiesti, si ritiene che tale disservizio sia da ritenere conseguente e strettamente correlato alla mancata portabilità ed il relativo indennizzo assorbito da quanto riconosciuto per la mancata portabilità.

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



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

DELIBERA QUANTO SEGUE

1. prende atto dell'accordo transattivo sottoscritto in data 06/07/2017 in sede di udienza di discussione ex art. 16,c 4 del Agcom 173/07/CONS, tra XXX e l'operatore Telecom X;
2. accoglie parzialmente l'istanza di XXX nei confronti della Società Vodafone Italia X per le motivazioni di cui in premessa;
3. La società Vodafone Italia 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 1.018,50 (millediciotto/50) a titolo di indennizzo per la omessa portabilità dell'utenza 0547XXXX120: euro giorni 679 x 1,5 euro/die;
 - II. euro 300,00 (trecento) a titolo di indennizzo per la mancata risposta ai reclami dal 01/05/2015 al 24/01/2017;
4. 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.



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

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