

Protocollo: vedi *segnatura.XML*

TITOLO	2015.1.10.4
	2017.1.10.21.143
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 DELLA CONTROVERSIA XXX / VODAFONE ITALIA X E WIND TRE X



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.7628

email [corecom@regione.emilia-romagna.it](mailto:corecom@regione.emilia-romagna.it) - PEC [corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it](mailto:corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it)

WEB [www.assemblea.emr.it/corecom](http://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'allegato A) alla delibera Agcom n. 276/13/CONS recante "*approvazione delle linee guida in materia di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche*";

Viste le Delibere Corecom Emilia Romagna nn. 13/10 e 23/12 e la Determinazione Corecom Toscana 8/12 ;

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'



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.7628

email [corecom@regione.emilia-romagna.it](mailto:corecom@regione.emilia-romagna.it) - PEC [corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it](mailto:corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it)

WEB [www.assemblea.emr.it/corecom](http://www.assemblea.emr.it/corecom)

Autorità per le garanzie nelle Comunicazioni, dal Presidente delle Regione Emilia Romagna, dalla Presidente del Comitato regionale per comunicazioni Emilia - Romagna”

Visti gli atti del procedimento;

Viste la relazione e la proposta di decisione della Responsabile del Servizio dr.ssa Rita Filippini (NP.2018.1055);

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 e la perdita della numerazione storica nei confronti delle società 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 del procedimento l'istante ha dichiarato quanto segue:

- nel mese di gennaio 2014 è stata richiesta la migrazione di numeri telefonici di rete fissa da Wind a Vodafone;
- la migrazione è avvenuta solamente per i numeri 0532XXX385 (fax) e 0532XXX023 mentre non è avvenuta per i numeri principali 0532XXX040 e 0532XXX041;
- nonostante i numerosi solleciti le numerazioni storiche risalenti al 1986 non sono più state attivate;

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

- a) un indennizzo per i costi sostenuti per la ristampa della documentazione informativa dell'attività della società e per la perdita di clientela quantificato in euro 18.000;

## 2. La posizione degli operatori



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.7628

email [corecom@regione.emilia-romagna.it](mailto:corecom@regione.emilia-romagna.it) - PEC [corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it](mailto:corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it)

WEB [www.assemblea.emr.it/corecom](http://www.assemblea.emr.it/corecom)

L'operatore Wind nella memoria del 13/06/2017 elenca cronologicamente una serie di eventi ritenuti attinenti alla controversia di cui trattasi:

- in data 02/05/2014 veniva notificato l'espletamento della migrazione della linea 0532XXX385 verso altro gestore;
- in seguito alla migrazione di tale linea veniva tracciato l'ordine di dismissione delle linee 0532XXX385, 0532XXX040, 0532XXX874 (ADSL), 0532XXX315. Le linee 0532XXX385, e 0532XXX040, venivano cessate il 01/07/2014; le linee 0532XXX874 (ADSL), 0532XXX315 venivano cessate il 28/05/2014.
- in data 27/06/2014 parte istante contestava la mancata migrazione della linea 0532XXX040. Da verifiche emergeva che tutte le linee collegate all'accesso FISSO DATI E VOIP – tra cui 0532XXX040 – erano state cessate;
- a seguito di presentazione di GU5 ed alla richiesta del Corecom, Wind rappresentava la cessazione del contratto che ricomprendeva anche la numerazione 0532XXX040;
- in particolare si appurava che le linee 0532XXX315 e 0532XXX385 erano passate con processo di Number Portability Pura ad altro operatore in data 02/05/2014 mentre per la linea 0532XXX040 la portabilità non era andata buon fine a causa dell'errore "presente un ordinativo di variazione del servizio di accesso relativo al Directory Number". Tuttavia l'intero accesso FISSO DATI E VOIP su cui erano attive le tre numerazioni indicate era stato cessato senza rientro in Telecom con ordine automatico e pertanto la numerazione 0532XXX040 risultava inesistente ;
- da ulteriore verifica si accertava che per la linea 0532XXX040 risultava una richiesta di cessazione inviata in data 05/05/2014 ed espletata in data 01/06/2014 e che il 03/06/2014 risultava inviata da Telecom Italia una "Repatriation" (Rimpatrio) che risultava espletata.

Wind conclude la memoria contestando la richiesta di indennizzo come formulata da parte istante poiché si presenta come richiesta di risarcimento danni ed in quanto tale esula dalle competenze del Corecom come previste dall'art. 19 comma 4 della Delibera AGCOM 73/11/CONS. Chiede il rigetto delle domande proposte da parte istante in quanto infondate in fatto ed in diritto.



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.7628

email [corecom@regione.emilia-romagna.it](mailto:corecom@regione.emilia-romagna.it) - PEC [corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it](mailto:corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it)

WEB [www.assemblea.emr.it/corecom](http://www.assemblea.emr.it/corecom)

L'operatore Vodafone nella memoria del 09/06/2017 ribadisce la correttezza del proprio operato gestionale, avendo regolarmente avviato la procedura di migrazione domandata per la numerazione 0532XXX040. Vodafone peraltro afferma che tale numerazione è l'unica che può essere presa in considerazione in quanto solo relativamente ad essa è stato esperito il tentativo obbligatorio di conciliazione. Vodafone afferma altresì (allegando le relative schermate) di aver ricevuto 3 dinieghi al rilascio dell'utenza da parte dell'operatore donating i quali hanno impedito l'espletamento della procedura rispettivamente il 15/04/2014, il 06/05/2014; ed il 02/07/2014. Vodafone riassume in memoria la procedura prevista dalla delibera AGCOM 274/07/CONS evidenziando gli adempimenti a carico di ogni gestore telefonico (compreso Telecom) e conclude ribadendo di avere posto in essere tutte le operazioni tecniche spettanti, nel pieno rispetto dei termini fissati dall'AGCOM subendo tuttavia 3 rifiuti. L'operatore Vodafone, in assenza dell'espletamento dell'atto finale della procedura di migrazione, ha soltanto la possibilità di attendere il completamento delle verifiche tecniche sulla rete e la conferma della Data di Attesa Consegna fissata in precedenza. Vodafone rileva che l'utenza di cui si controverte è rimasta attiva con Wind; eventuali disservizi o problematiche tecniche afferenti l'utenza sopra citata nel periodo in contestazione sono da addebitare, esclusivamente, al precedente gestore telefonico il quale ha avuto la gestione della linea. Vodafone conclude la memoria eccependo l'inammissibilità della richiesta risarcitoria del danno come formulata da parte 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) Per quanto concerne la richiesta di cui al punto a) di "indennizzo per i costi sostenuti per la ristampa della documentazione informativa dell'attività della società e per la perdita di clientela quantificato in euro 18.000", preliminarmente si rileva che entrambi gli operatori ne hanno eccepito l'inammissibilità in quanto la normativa AGCOM esclude esplicitamente qualsiasi pretesa risarcitoria. Si richiama in proposito quanto disposto dall'allegato A della delibera 276/13/CONS recante "Approvazione delle linee guida in materia di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.7628

email [corecom@regione.emilia-romagna.it](mailto:corecom@regione.emilia-romagna.it) - PEC [corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it](mailto:corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it)

WEB [www.assemblea.emr.it/corecom](http://www.assemblea.emr.it/corecom)

elettroniche” al cui punto III.1.2 “Contenuto e qualificazione delle istanze” si prevede che “in un’ottica di tutela dei contraenti più deboli e nel rispetto delle finalità delle procedure di risoluzione stragiudiziale delle controversie , le istanze inesatte, ogni qualvolta sia possibile, devono essere interpretate secondo il loro significato più logico e pertinente rispetto alla questione da esaminare” (cfr. Corecom Toscana Determinazione 8/12). In ossequio a tale principio nel caso di specie l’istanza formulata, pur palesandosi quale richiesta di risarcimento dei danni, in applicazione di un criterio di efficienza e ragionevolezza dell’azione, può essere interpretata come richiesta di accertamento di un comportamento illegittimo da parte degli operatori e del conseguente diritto all’indennizzo (cfr. delibere Corecom Emilia Romagna delibera 23/12). Viene accolta invece l’eccezione dell’operatore Vodafone circa il fatto che possa essere preso in considerazione, ai fini del presente provvedimento di definizione, solo il numero 0532XXX040 in quanto solo relativamente ad esso è stato esperito il tentativo obbligatorio di conciliazione (cfr Corecom E.R. delibera 13/10)

Dalle memorie e dalla documentazione prodotta in atti è evidente che la numerazione di cui trattasi sia andata persa e che tale perdita sia avvenuta quando la numerazione era ancora in carico a Wind. L’operatore Wind in memoria si limita ad elencare cronologicamente una serie di eventi tra cui la cessazione del numero in contestazione a seguito dell’avvenuta migrazione di un’altra linea. Cita anche una causale di scarto che ha impedito la portabilità della numerazione de qua ma non si comprende per quale motivo sia stata successivamente processata la cessazione del medesimo numero. Cita infine una “richiesta di cessazione” inviata in data 05/05/2014 ma non si comprende da chi la stessa sia stata inviata. Anche in sede di procedura di urgenza instaurata da parte istante ai sensi dell’art. 5 del 173/07/CONS l’operatore non ha fornito indicazioni in merito limitandosi a generica affermazione circa la cessazione dell’utenza. In assenza di idonee giustificazioni si ritiene che l’operatore Wind sia tenuto ad indennizzare parte istante per la perdita del numero 0532XXX040 ai sensi dell’art. 9 del Regolamento Indennizzi. Parte istante non ha documentato la vetustà del possesso del numero di cui si controverte. Wind ha depositato il contratto iniziale con parte istante che risulta



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.7628

email [corecom@regione.emilia-romagna.it](mailto:corecom@regione.emilia-romagna.it) - PEC [corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it](mailto:corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it)

WEB [www.assemblea.emr.it/corecom](http://www.assemblea.emr.it/corecom)

essere stato sottoscritto in data 01/11/2012. Poiché il numero risulta cessato in data 01/06/2014 o 01/07/2014 (Wind nella medesima memoria in due punti diversi lo indica come date di cessazione del numero 0532XXX040) viene riconosciuto a parte istante un indennizzo ai sensi del combinato disposto dell'art. 9 e dell'art. 12 comma 2 del regolamento indennizzi e così calcolato : euro 100,00 x 2 anni x 4 (utenza business)= euro 800,00 (ottocento).

Per quanto riguarda l'operatore Vodafone si ritengono accoglibili le giustificazioni addotte in ordine alla perdita della numerazione de qua.

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

1. Accoglie parzialmente l'istanza di XXX nei confronti delle Società Vodafone Italia X e Wind Tre X per le motivazioni di cui in premessa.
2. La società Wind Tre X è tenuta a pagare in favore dell'istante, il seguente importo, maggiorato degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza:
  - I. euro 800,00 (ottocento) a titolo di indennizzo per la perdita della numerazione (euro 100,00 x 2 anni x 4 -utenza business-;
3. Nulla è dovuto dall'operatore Vodafone Italia X;
4. La società Wind Tre 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.



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.7628

email [corecom@regione.emilia-romagna.it](mailto:corecom@regione.emilia-romagna.it) - PEC [corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it](mailto:corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it)

WEB [www.assemblea.emr.it/corecom](http://www.assemblea.emr.it/corecom)

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](mailto:corecom@regione.emilia-romagna.it) - PEC [corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it](mailto:corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it)

WEB [www.assemblea.emr.it/corecom](http://www.assemblea.emr.it/corecom)