

Protocollo: vedi *segnatura.XML*

TITOLO	2016.1.10.4.1
	2016.1.10.21.157
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 / TIM X – BT ITALIA X – VODAFONE ITALIA X



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.6390

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;

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";

Viste le delibere Agcom n. 3/11/CIR, n. 69/11/CIR, n. 34/12/CIR e n. 38/12/CIR;

Viste le delibere Corecom Lazio n. 58/11 e n. 24/12, Corecom Lombardia n. 1/12 e Corecom Calabria n. 16/11;

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 e per le Comunicazioni sottoscritta in data 28 dicembre 2017 dal Presidente della Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, dal Presidente delle Regione Emilia-Romagna, dalla Presidente del Comitato regionale per le comunicazioni Emilia-Romagna.



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.6390

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)

Visti gli atti del procedimento;

Viste la relazione e la proposta di decisione della Responsabile del Servizio dr.ssa Rita Filippini (NP.2018.1061);

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

CONSIDERATO QUANTO SEGUE

### **1. La posizione dell'istante**

L'istante ha lamentato una serie di disservizi relativi alla procedura di migrazione da BT Italia X (di seguito BT) a Tim X (di seguito Tim). In particolare, nell'istanza introduttiva del procedimento, l'istante ha dichiarato quanto segue:

- che in data 11.12.2013 ha stipulato un contratto con BT per tre utenze fisse (xxxx341 – xxxx389 – xxxx939) con anche ADSL, al costo di Euro 146,00 bimestrali;
- che nell'offerta doveva essere ricompresa anche una sim numero xxxx492, che BT ha sempre fatturato come voce ultronea per Euro 25,00 al mese, importo sempre contestato;
- che in data 24.06.2014 è stata chiesta la migrazione da BT a Tim per la linea xxxx389, divenuta effettiva in data 16.07.2014, ma BT ha continuato a fatturare per le medesime utenze. Nel periodo tra il 16.07.2014 e il 14.04.2015 se si provava a chiamare l'utenza da un numero non Tim, rispondeva una voce registrata BT che riferiva che il numero era inesistente. Allo stato attuale la linea è attiva e funzionante e la doppia fatturazione è cessata;
- che dal 15.04.2015 al 4.02.2016 l'utenza xxxx341 non è stata funzionante né come linea voce né come servizio ADSL;
- che in data 27.04.2015 è stata aperta la procedura di migrazione da parte di Tim per l'utenza xxxx341, ma detta procedura non è mai andata a buon fine poiché la risorsa era erroneamente passata da BT a Vodafone Italia X (di seguito Vodafone);



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.6390

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)

- che per recuperare detta utenza è stato necessario migrare da Vodafone a Fastweb X (di seguito Fastweb) e che attualmente l'utenza, che permane in Fastweb, è attiva e funzionante;
- che in data 15.04.2015 l'utenza xxxx939 è migrata da BT a Vodafone;
- che Vodafone senza alcuna autorizzazione ha provveduto alla contestuale migrazione della linea xxxx341 e che la linea xxxx939 è andata persa.

In base a tali premesse l'utente ha richiesto:

- a) lo storno dell'insoluto di tutte le numerazioni;
- b) il ritiro pratica di recupero credito;
- c) il rimborso di quanto pagato a BT dopo la migrazione dell'utenza xxxx389;
- d) l'indennizzo per mancata risposta a reclamo;
- e) l'indennizzo per mancato funzionamento dell'utenza xxxx341 dal 15.04.2015 al 4.02.2016;
- f) l'indennizzo per il mancato funzionamento della numerazione principale.

## 2. La posizione dell'operatore Tim.

L'operatore nella propria memoria costitutiva, precisa quanto segue: relativamente alla linea xxxx389 si precisa che la stessa è attiva dal 16.07.2014 con Tim e che la problematica relativa alla ricezione di chiamate in entrata da parte di operatore diverso da Tim è integralmente imputabile a BT, avendo la stessa rilasciato quella che in gergo viene definita "linea sporca" ovvero una linea non interamente liberata dal sistema BT.

Per quanto attiene le utenze xxxx939 e xxxx341, le stesse non sono mai rientrate in Tim e sono dunque di competenza di altro gestore. Riporta che sulla linea xxx341 il DN è passato il 12.02.2014 in Albacom per poi migrare in Vodafone in data 15.04.2015. Relativamente alla linea xxxx939 non è mai entrata in Telecom perché l'utente vi ha rinunciato. Nessun inadempimento può dunque essere imputabile a Tim e si chiede pertanto il rigetto di tutte le domande.



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.6390

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)

### 3. **La posizione dell'operatore BT.**

L'operatore nella propria memoria costitutiva, riporta che in data 11.12.2013 l'istante aveva sottoscritto contratti per le numerazioni indicate dallo stesso (3 fisse e 1 mobile) e precisa quanto segue: che per l'utenza xxx341 inizialmente l'istante aveva avviato migrazione verso Tim con fase 2 completata in data 03.07.2014 e con fase 3 andata in KO in data 09.07.2014 per codice "11" "validazioni verso donating". Che successivamente ha avviato migrazione verso Vodafone per le utenze di cui ai nn. xxxx341 e xxxx939 e che la stessa si è completata in data 21.04.2015. Precisa tuttavia che dalle schermate Pegaso non risulta che la linea xxxx389 sia migrata in Tim. In data 17.04.2015 BT riceve raccomandata per la richiesta della cessazione dei servizi VIP e BT Mobile dati. In data 28.08.2015 perviene all'operatore provvedimento GU5 per il corretto funzionamento della linea xxxx341 e dove viene confermata la migrazione e la cessazione dell'utenza. In data 10.09.2015 BT riceve un nuovo provvedimento GU5 con il quale si sollecita il rientro in Tim dell'utenza xxxx341, che l'operatore conferma essere migrata in data 21.04.2015.

Dall'esposizione dei fatti appare dunque evidente che l'operato di BT è stato corretto e che nulla può essere ad essa imputato, con conseguente rigetto di tutte le domande di parte istante.

### 4. **La posizione dell'operatore Vodafone.**

L'operatore nella propria memoria costitutiva, rileva quanto segue: in primo luogo si precisa che Vodafone nulla ha a che vedere con l'utenza xxxx389, per la quale si dichiara estranea ai fatti. La risorsa xxxx939 è rimasta attiva in Vodafone sino al 4.02.2016, come da schermata di sistema e come testimoniato dalla presenza di traffico in fattura. La linea xxxx341 è per stessa ammissione dell'istante in carico all'operatore Fastweb e pertanto Vodafone risulta estranea alle vicende della stessa, infatti mai nessuna fattura è stata emessa da Vodafone in merito a detta numerazione.

Nel merito Vodafone rileva che la richiesta di indennizzo è formulata in maniera estremamente generica e dunque da ritenersi inammissibile.



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.6390

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)

Dal punto di vista amministrativo e contabile l'utente risulta attualmente attivo e riporta un insoluto per Euro 474,12.

## 5. Motivazione della decisione

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte debbono essere rigettate per le ragioni di seguito illustrate.

Preliminarmente occorre rilevare che in sede di udienza di definizione l'istante ha conciliato con l'operatore Tim e con l'operatore BT, pertanto la domanda c) relativa alla richiesta di rimborso di quanto pagato a BT dopo la migrazione dell'utenza xxxx389 e la domanda d) relativa alla richiesta di indennizzo per mancata risposta a reclamo non possono più essere oggetto di decisione in quanto la prima espressamente rivolta solo a BT e la seconda in quanto gli unici reclami in atti sono rivolti a BT e non ad altri operatori. Peraltro, parte istante per tale fattispecie è stata indennizzata dalla stessa BT in sede di udienza.

A) Le domande di cui ai punti a) relativa alla richiesta di storno dell'insoluto di tutte le numerazioni e b) relativa al ritiro pratica di recupero credito sono trattate congiuntamente e sono da rigettare. Preliminarmente va osservato che non è presente in atti alcun reclamo riguardante la fatturazione Vodafone. L'utente produce due fatture Vodafone, n. AF16738285 e n. AF13557766 in cui compare la sola numerazione xxxx939 e il contratto in cui compare solo la linea xxxx939. Della linea xxxx341, su cui è lamentato il disservizio, nulla è stato prodotto. E' pur vero che BT sostiene che le utenze di cui ai nn. xxxx341 e xxxx939 sono migrate verso Vodafone e che la stessa migrazione si è completata in data 21.04.2015 e il gestore Tim sostiene che per la linea xxx341 il DN è passato il 12.02.2014 in Albacom per poi migrare in Vodafone in data 15.04.2015 (e si rileva che le due ricostruzioni non sono perfettamente combacianti), ma nulla porta a determinare che vi sia una fatturazione da stornare relativa a questa linea. Su entrambe le numerazioni infatti, non risultano agli atti reclami. Inoltre, sulla numerazione xxxx939, Tim dichiara che la migrazione da Vodafone a Tim non si è perfezionata per rinuncia dell'istante, il quale non controdeduce sul punto.



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.6390

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)

B) Le domande di cui ai punti e) relativa alla richiesta di indennizzo per mancato funzionamento dell'utenza xxxx341 dal 15.04.2015 al 4.02.2016 ed f) relativa alla richiesta di indennizzo per il mancato funzionamento della numerazione principale, sono trattate congiuntamente e devono essere rigettate. Preliminarmente va evidenziato che la domanda è la medesima, infatti leggendo il reclamo dell'istante a BT in data 27.04.2015 si evince che la linea ritenuta principale sia la xxxx341 (unico riferimento utile). Quindi la domanda è la medesima. Occorre poi rilevare che grava in capo all'istante, seppur in minima parte, un onere probatorio in forza del quale la spiegazione dei fatti dedotti deve risultare chiara e lineare. L'Autorità Garante ha più volte espresso il proprio orientamento sul punto: "qualora dalla documentazione prodotta agli atti non emergano elementi probanti e circostanziati, tali da rendere condivisibili le asserzioni mosse da parte istante circa il malfunzionamento dell'utenza, non è possibile accogliere la domanda formulata dall'istante. Invero, in assenza di riferimenti dettagliati, l'impossibilità di accertare l'an, il quomodo ed il quantum del verificarsi del malfunzionamento non consente in questa sede una valutazione adeguata in ordine alla liquidazione di un congruo indennizzo." (delibera AGCOM n. 3/11/CIR a cui sono conformi, ex multis, le delibere di cui ai nn. 34/12/CIR e 38/12/CIR). Sul punto vale quanto detto al capo A), cioè che non vi sono evidenze probatorie che la linea fosse in capo a Vodafone e che il disservizio fosse stato lamentato dall'istante. Manca infatti agli atti qualsiasi reclamo nei confronti di Vodafone e non è data evidenza di nessun invio. Sul punto la delibera n. 69/11/CIR, nonché unanime orientamento dell'Autorità in materia, ha ritenuto che *"non è possibile affermare la sussistenza della responsabilità dell'operatore per malfunzionamento della linea qualora l'utente non provi di aver inoltrato, prima di rivolgersi all'Autorità, un reclamo all'operatore. Infatti, in assenza di un reclamo, il gestore non può avere contezza del guasto e non può, quindi, provvedere alla sua risoluzione"*. Pertanto, la domanda non può essere accolta.

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. 051 527.6390

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)

DELIBERA QUANTO SEGUE

1. Rigetta l'istanza di XXX nei soli confronti dell'operatore Vodafone Italia 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. 051 527.6390

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)