

Protocollo: vedi *segnatura.XML*

TITOLO	2015.1.10.4.1
	2015.1.10.21.514
LEGISLATURA	X

Il giorno 09 febbraio 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

MAURO RAPARELLI

Componente

Svolge le funzioni di segretario la dott.ssa Rita Filippini.

OGGETTO: DEFINIZIONE CONTROVERSIA XXX / TIM X E FASTWEB X



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

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";

Viste le delibere Agcom n. 20/11/CIR; 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 regionale 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 - PEC corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it

WEB 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.2018.294);

Udita l'illustrazione svolta nella seduta del 09 febbraio 2018;

CONSIDERATO QUANTO SEGUE

1. La posizione dell'istante

L'istante ha lamentato una serie di disservizi relativi alla procedura di *number portability* nei confronti delle società Tim X (già Telecom Italia X, di seguito in poi Tim) e Fastweb X (di seguito Fastweb).

In particolare, nell'istanza introduttiva del procedimento, l'istante ha dichiarato quanto segue:

- in data 23.02.2012 l'istante richiedeva la migrazione della numerazione fissa, che si concretizzava tramite procedimento di *number portability*, per il trasferimento da Fastweb a Tim della linea business n. xxxx762, in seguito a trasferimento della sede aziendale da via XXX a via XXX, a Casalecchio di Reno (BO). La procedura non andava a buon fine e per un anno veniva emessa una doppia fatturazione;
- in data 12.03.2013 veniva inviato fax di reclamo ad entrambi gli operatori, ma senza esito;
- in data 25.05.2013 la richiesta portabilità viene eseguita, ma prosegue una doppia fatturazione, imputabile a Tim, la quale riporta sia la linea principale che le linee secondarie (xxxx967 – xxxx549), attivate in via provvisoria nelle more della procedura;
- in seguito all'avvenuta migrazione e fino al 20.06.2013, si protrae un problema di ricezione chiamate in entrata da AOM (altri operatori mobili) con conseguenti enormi danni economici per l'attività;
- in data 01.10.2013 viene concluso telefonicamente nuovo contratto, sempre con Tim, per complessivi Euro 60,50 mensili omnicomprensivi;
- in data 26.03.2014 l'istante chiede di poter migrare a Vodafone Italia X – Teletu X (di seguito Vodafone);
- in data 05.05.2015 l'istante affianca al contratto Vodafone in essere, un nuovo contratto con Tim per ottenere la fibra ottica; il contratto viene attivato solamente in data 15.07.2015.



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

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

WEB www.assemblea.emr.it/corecom

In base a tali premesse l'utente ha richiesto:

- a) rimborso di Euro 2.106,33 per occorsa doppia fatturazione Fastweb e Tim;
- b) rimborso di Euro 302,00 per occorsa doppia fatturazione conto Tim (bimestre n. 4/2013);
- c) rimborso di Euro 1.255,50 per occorsa doppia fatturazione Tim linea principale e linee secondarie;
- d) indennizzo di Euro 300,00 in capo sia a Tim che a Fastweb per mancata risposta ai reclami;
- e) indennizzo di Euro 487,97 per disservizi nella ricezione chiamate AOM dal 22.05.2013 al 20.06.2013;
- f) indennizzo per Euro 7.807,00 per ritardo nella portabilità/migrazione;
- g) Euro 100,00 per spese di procedura.

2. La posizione dell'operatore Fastweb

L'operatore Fastweb, nella propria memoria costitutiva, precisa quanto segue.

In sede di conciliazione, come sottolineato dallo stesso istante nella propria memoria, Tim ammetteva la propria esclusiva responsabilità nella vicenda, evidenziando un errore materiale nel riportare gli indirizzi rilevanti ai fini della migrazione delle utenze. Fastweb segnala inoltre che nel maggio 2013 Tim ha ricevuto completa gestione della risorsa riferita alla linea n. xxxx762, interessata dalla procedura di *number portability*, di cui in contestazione, per cui da tale data Fastweb è estranea alle sorti di detta procedura.

L'operatore Fastweb precisa inoltre che il contratto con l'istante è stato risolto in data 26.10.2013, dopo aver sospeso la linea in luglio per morosità, perdurante dal mese di aprile.

Attualmente Fastweb attesta una morosità per Euro 817,37 che l'operatore si offre di stornare *pro bono pacis*. Nessun indennizzo risulta dovuto all'istante.

3. La posizione dell'operatore Tim

La richiesta di rientro in Tim avanzata in data 23.02.2012 non è andata a buon fine a causa di un errore materiale commesso dall'istante, il quale nella compilazione del modulo di richiesta ha indicato un indirizzo di riferimento sbagliato, causando dunque un problema tecnico



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

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

WEB www.assemblea.emr.it/corecom

nell'accettazione della richiesta stessa. La correzione di detto errore è avvenuta in data 21.08.2012, data in cui l'istante ha presentato una nuova domanda di rientro, positivamente ultimata in data 23.05.2013. Precisa quindi che per l'eventuale riconoscimento di un indennizzo si dovrebbe considerare come *dies a quo* il 21.08.2012, data della proposizione della richiesta corretta, per un totale complessivo di 257 giorni corrispondenti ad Euro 2.570,00. Precisa inoltre che in sede conciliativa aveva offerto Euro 2.700,00 *pro bono pacis*, cifra rifiutata dall'istante.

Le domande di cui sub b) e c) non possono trovare accoglimento in quanto la doppia fatturazione non è mai occorsa, come documentalmente provato dalle fatture in atti. L'operatore ribadisce *pro bono pacis* e senza ammissione di responsabilità in questa sede l'offerta già avanzata in sede conciliativa e rifiutata dall'istante, di storno fatture insolute per Euro 3.229,16.

In merito alla richiesta di attivazione contratto Fibra dell'1.07.2015, per la quale l'istante ha presentato istanza di GU5, si precisa che la stessa era stata risolta di diritto dall'operatore proprio a causa delle pregresse morosità e che, nonostante questo, la domanda sia stata ottemperata il 15.07.2015.

Dovrà essere respinta anche la richiesta di indennizzo per mancata risposta a reclamo, in quanto in data 27.09.2013 Tim inviava lettera di risposta al reclamo del 30.08.2013, nel pieno rispetto dei termini di legge.

4. Motivazione della decisione

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

A) La domanda a) deve essere rigettata. L'operatore Fastweb evidenzia che dal 2002 l'istante aveva in essere un contratto cd. "Soho Office" relativo a due numerazioni, xx90762 (quella oggetto di migrazione a Tim) e xxxx30762 (non oggetto di alcuna richiesta). Rispetto a tale secondo numero telefonico nulla è stato mai richiesto dall'utente e Fastweb faceva cessare per morosità il contratto in data 26.10.2013. La fatturazione che Fastweb ha continuato ad emettere anche in seguito alla migrazione è dunque relativa a questa seconda linea telefonica, non interessata da cambi operatore. Nulla a smentita di questo viene allegato dall'istante.

Occorre tuttavia rilevare che in pendenza di migrazione e con comprovato utilizzo della linea, le fatture emesse risultano dovute (sul punto si veda *ex multis* Corecom Calabria delibera n. 16/11).



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

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

WEB www.assemblea.emr.it/corecom

Dall'analisi dei conti telefonici in atti l'utente ha utilizzato le linee fornite da Fastweb. Per quanto riguarda Tim, la richiesta dell'istante deve essere rigettata in quanto riguarda la linea xxxx30762 non oggetto di migrazione verso quest'ultimo operatore.

B) Le domande b) e c) vengono trattate congiuntamente e devono essere rigettate.

In merito alla richiesta di rimborso per doppia fatturazione di Tim linea principale e linee secondarie, occorre ricordare quanto disposto dall'art. 16, comma 2-bis, delibera Agcom 173/07/CONS, ai sensi del quale: *“L'istanza, le memorie, le repliche e tutte le dichiarazioni fatte dalle parti devono essere redatte in maniera chiara e sintetica, preferibilmente utilizzando i formulari predisposti dall'Autorità, e comunque devono essere composte di un numero di pagine contenuto. Il mancato rispetto dei principi del presente comma viene valutato ai sensi dell'articolo 19, comma 6.”*. Nel caso di specie non si può non rilevare come la ricostruzione dei fatti proposta dall'istante appaia confusa e poco circostanziata, la documentazione allegata non sopperisce alla poca chiarezza del contenuto dell'istanza. Non sono infatti specificate in maniera chiara le fatture contestate, i numeri/le linee duplicate, né le date del periodo di occorsa doppia fatturazione.

Dalla descrizione dei fatti fornita dall'operatore Tim le linee xxxx967 e xxxx499 sono state attivate quali linee secondarie di supporto nel frangente dell'espletamento della procedura di migrazione. L'utente chiede il rimborso per Euro 1.225,50 per fatture pagate a Tim, ma non emerge con chiarezza quali siano queste fatture. Appare invece chiaro e incontestato un insoluto pari ad Euro 3.458,00. La fattura di cui l'utente chiede il rimborso per il bimestre 4/2013 è prodotta dall'operatore ed è di soli Euro 63,00. In conseguenza di ciò non si comprende la richiesta di Euro 302,00 avanzata dall'istante. Peraltro, in merito alla domanda c), per quanto concerne le linee secondarie (xxxx967 – xxxx549), attivate in via provvisoria nelle more della procedura, non è possibile disporre lo storno in quanto l'utente non ha prodotto né le fatture, né reclami in merito.

C) La domanda d) viene accolta.

Il reclamo presentato in data 12.02.2013 risulta trasmesso a mezzo fax ad entrambi gli operatori in data 25.02.2013, a cui vanno aggiunti 45 giorni dovuti agli operatori per la risposta. A tale reclamo non è stato dato alcun riscontro da parte di Fastweb, la quale deve corrispondere come



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

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

WEB www.assemblea.emr.it/corecom

indennizzo la somma di Euro 300,00, ex art. 11 comma 1 del regolamento indennizzi, fino alla data della conciliazione del 30.09.2015.

Successivamente l'istante ha inviato un ulteriore reclamo alla sola Tim, con fax del 30.08.2013, nel quale lamentava la doppia fatturazione. L'operatore ha fornito in data 27.09.2013 una risposta scritta a questo ultimo reclamo, peraltro non rispondendo precisamente sul punto della doppia fatturazione lamentata dall'istante, da parte di Tim, in forma scritta non è pervenuta alcuna risposta al primo reclamo, da quanto emerge in atti. Si ritiene, dunque, di liquidare l'indennizzo massimo per mancata risposta a reclamo di Euro 300,00 non avendo mai Tim risposto al primo reclamo del 12.02.2013 ex art. 11 comma 1 del regolamento indennizzi, avendo la mancata risposta vacato fino alla data della conciliazione del 30.09.2015.

D) La domanda di cui al punto e) viene accolta e rimodulata nel quantum.

Nel silenzio dell'operatore Tim in merito al lamentato disservizio nella ricezione chiamate AOM dal 22.05.2013 al 20.06.2013, non si ritiene assolto l'onere probatorio gravante sull'operatore stesso: *"Sussiste responsabilità dell'operatore qualora a fronte di un disservizio lamentato dall'utente, questi non provi di averlo gestito nelle tempistiche previste dal contratto né tantomeno che il disservizio sia dipeso da cause a lui non imputabili. In tema di onere della prova è possibile richiamare la sentenza delle Sezioni Unite della Corte di Cassazione del 30.10.2001 n. 13533 con la quale è stato ribadito che nel caso in cui sia dedotto l'inesatto adempimento di un'obbligazione, il creditore della prestazione, oltre a provare la fonte del rapporto, può limitarsi alla semplice deduzione dell'inesattezza dell'adempimento, mentre l'onere di provare il contrario grava sul debitore"* (Agcom delibera n. 20/11/CIR).

Pertanto deve essere liquidato un indennizzo in applicazione dell'art. 5 comma 2 regolamento indennizzi, aumentato in base al disposto dell'art. 12 comma 2 per complessivi 28 giorni pari ad Euro 140,00 (Euro 2,5 x 28 giorni x 2 business).

E) La domanda di cui sub f) deve essere accolta e viene rimodulata nel quantum.

In data 23.02.2012 l'istante sottoscriveva richiesta di migrazione da Fastweb a Tim per la linea xxxx762 in pendenza di cambio di sede dell'attività stessa. Fastweb, nella propria memoria costitutiva, afferma di aver correttamente gestito la migrazione facendo conseguire a Tim la piena gestione della linea. Dagli atti e dalle ricostruzioni proposte nulla emerge in favore di



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

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

WEB www.assemblea.emr.it/corecom

errore o responsabilità di Fastweb in merito al ritardato espletamento della procedura di migrazione.

L'operatore Tim invece evidenzia che la procedura ha subito una serie di KO tecnici ai vari ordinativi di rientro promossi a seguito di un errore materiale nell'indicazione dell'indirizzo di riferimento, errore che l'operatore addossa all'utente al momento della compilazione della richiesta, di cui è depositata copia in atti ove è possibile leggere l'indirizzo di XXX, Casalecchio di Reno.

Occorre tuttavia rilevare che in data 12.02.2013 l'istante proponeva reclamo scritto a mezzo fax rivolto sia a Tim che a Fastweb lamentando il disservizio, dichiarando di non aver ricevuto risposta.

Tim propone che il conteggio per l'eventuale indennizzo riconosciuto decorra dal 21.08.2012, data in cui l'istante ha presentato la richiesta di migrazione con i dati corretti e andata a buon fine il 23.05.2013.

Ora, appare logico, anche se non documentato in atti, che se l'istante nel mese di agosto ha presentato una nuova richiesta con i dati corretti, nonostante una mancata risposta scritta ai reclami, ha avuto modo di interloquire con l'operatore, venendo così a conoscenza della natura dell'impedimento.

Consolidata giurisprudenza afferma che: *"nella determinazione dell'indennizzo, in ossequio ai principi di ragionevolezza e proporzionalità rispetto al concreto pregiudizio subito dall'istante, come stabilito dalla delibera AGCOM n. 179/03/CSP, ed al principio di equità stabilito dall'art. 84 del codice delle comunicazioni elettroniche, deve prendersi in considerazione la fattispecie nel suo complesso e le ripercussioni che in concreto possono essere derivate dall'inadempimento, dovendosi impedire che da tale inadempimento possano discendere misure eccessivamente penalizzanti e sproporzionate, per entrambe le parti."* delibera Corecom Lazio n. 58/11 (ex multis in senso conforme delibere Corecom Lazio n. 24/12 e Corecom Lombardia n. 1/12). Appare dunque equo e rispettoso dei principi di ragionevolezza e proporzionalità riconoscere l'indennizzo per la ritardata migrazione a partire dal 31.08.2012 (21.08.2012 a cui aggiungere giorni 10 per il perfezionamento del contratto, come da condizioni generali di contratto) e fino al 23.05.2013 per complessivi 265 giorni. L'indennizzo deve essere calcolato in base ai parametri



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

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

WEB www.assemblea.emr.it/corecom

dell'art. 6 comma 1 del regolamento indennizzi e aumentato secondo il disposto dell'art. 12 comma 2 e per un totale di Euro 2.650,00 (Euro 5,00 x 265 giorni x 2 business).

F) La domanda di cui al punto g) deve essere accolta.

Per quanto concerne le spese di procedura, appare equo liquidare in favore della parte istante, l'importo di Euro 100,00 (cento/00), da suddividere per singolo operatore coinvolto nella vicenda, considerato che l'utente ha presentato istanza di conciliazione presso il Corecom e ha presenziato personalmente in sede di udienza.

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 della società XXX nei confronti degli operatori Tim X (già Telecom Italia S.p.A.) e Fastweb X per le motivazioni di cui in premessa.

2. La società Tim X è tenuta a pagare in favore dell'istante, oltre ad Euro 50,00 (cinquanta/00) per spese di procedura, i seguenti importi, maggiorati degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza:
 - I. Euro 300,00 (trecento/00) a titolo di indennizzo per la mancata risposta a reclamo, per le ragioni di cui al punto C);
 - II. Euro 140,00 (centoquaranta/00) a titolo di indennizzo per il disservizio nella ricezione chiamate AOM (Euro 2,5 x 28 giorni x 2 business), per le ragioni di cui al punto D);
 - III. Euro 2.650,00 (duemilaseicentocinquanta/00) a titolo di indennizzo per la ritardata migrazione (Euro 5,00 x 265 giorni x 2 business), per le ragioni di cui al punto E).

3. La società Fastweb X è tenuta a pagare in favore dell'istante, oltre ad euro 50,00 (cinquanta/00) per spese di procedura, i seguenti importi, maggiorati degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza:



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

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

WEB www.assemblea.emr.it/corecom

I. Euro 300,00 (trecento/00) a titolo di indennizzo per mancata risposta a reclamo per oltre 300 giorni, per le ragioni di cui al punto C).

4. Le società Tim X e Fastweb X sono tenute altresì a comunicare a questo Ufficio l'avvenuto adempimento 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.

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

WEB www.assemblea.emr.it/corecom