

Protocollo: vedi *segnatura.XML*

TITOLO	2015.1.10.4
	2017.1.10.22
LEGISLATURA	X

Il giorno 30 agosto 2018 si è riunito nella sede di Viale Aldo Moro n. 44 il Corecom dell'Emilia-Romagna con la partecipazione dei componenti:

STEFANO CUPPI	Presidente
ALFONSO UMBERTO CALABRESE	Vicepresidente
STEFANO CAVEDAGNA	Componente

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

OGGETTO: DEFINIZIONE CONTROVERSIA XXX / VODAFONE ITALIA X E TIM 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'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 della Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, dal Presidente della Regione Emilia-Romagna, dalla Presidente del Comitato regionale per le comunicazioni Emilia-Romagna;

Visti gli atti del procedimento;



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)

Viste la relazione e la proposta di decisione della Responsabile del Servizio dr.ssa Rita Filippini (NP.2018.1928);

Udita l'illustrazione svolta nella seduta del 30 agosto 2018;

CONSIDERATO QUANTO SEGUE

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

L'istante lamenta il seguente problema nei confronti di Vodafone Italia X (di seguito Vodafone) e di Tim X (di seguito Tim), dichiarando, nell'istanza introduttiva del procedimento, quanto segue.

L'istante aderiva, in data 21.09.2015, al Piano Offerta Zero per Aziende tramite Team Manager Aura X Vodafone al costo mensile di euro 632,22, richiedendo la portabilità da Telecom di 24 sim aziendali.

Al 16.02.2016, la portabilità si realizzava, tuttavia, solo per 13 sim, con conseguente doppia fatturazione; al 19.10.2016, ancora 4 sim non erano state portate, circostanza, tra l'altro, pacificamente riconosciuta dai due gestori nel corso dell'udienza di conciliazione.

Ad oggi (16.01.2017), non sono state portate 2 sim, risultano attivate da Vodafone nuove e non richieste numerazioni mobili provvisorie, il prezzo concordato non viene applicato ed entrambi i gestori hanno continuato a prelevare contestualmente gli importi fatturati tramite addebito bancario diretto.

In base a tali premesse, l'istante richiede:

- a) produzione delle richieste di Vodafone aventi ad oggetto la portabilità di 24 sim aziendali, con evidenza delle date di passaggio effettive e/o scarti di Tim;
- b) regolarizzazione contabile da parte di Tim e Vodafone e conseguente rimborso degli addebiti per utenze mobili attivate, provvisoriamente, in assenza di richiesta;
- c) indennizzo per ritardata e/o mancata portabilità in Vodafone dal 21.09.2015 e sino all'effettivo passaggio di tutte le 24 sim aziendali e per conseguente ritardata attivazione su rete Vodafone;



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)

d) ristoro spese relative a doppio grado.

## 2. La posizione degli operatori

Con memoria in data 03.05.2017, Tim, in merito alla ricostruzione dei fatti eseguita dalla controparte e alle richieste dalla medesima avanzate, evidenzia quanto segue.

L'istante lamenta, in modo del tutto generico, la ritardata portabilità da Tim a Vodafone di alcune sim (senza specificare di quali si tratti), lamentando, altresì, la doppia fatturazione. Chiede, dunque, la regolarizzazione contabile coi gestori nonché la corresponsione dei relativi indennizzi.

Nonostante l'assoluta genericità del GU14 inoltrato dall'istante, dal quale non è dato assolutamente comprendere quali siano le numerazioni delle quali si lamenta la ritardata portabilità, si rileva che, dalle analisi effettuate da Tim, è emerso che, relativamente alla numerazione XXXXXXX477, risultano due richieste: - la prima, inserita il 28/09 come post pagato, è stata rifiutata per incongruenza ICCD e MSISDN; assenza del dato ICCD o CF/P.IVA necessario per la validazione;

- la seconda, poi accettata, è stata reinserita correttamente il 12.02.2016 come prepagato con ICCID ed è stata accettata con data cessazione 16.02.2016.

Si aggiunga che nessuna segnalazione e/o reclamo è stato mai inviata a Tim.

Si precisa, infine, che, ad oggi, persiste una morosità pari ad euro 2.918,10, di cui si chiede l'integrale saldo.

Con memoria in data 03.05.2017, Vodafone, in merito alla stessa vicenda, riporta, come sollecitato al riguardo, il dettaglio delle richieste di portabilità delle numerazioni dell'istante, da cui risulta che 6 numerazioni hanno ricevuto dei ko alla richiesta di migrazione. In particolare:

- il n. XXXXXXX527 per incongruenza ICCD e MSISDN (deve essere verificato lato cit la correttezza del seriale dell'utenza per cui chiede mnp);
- il n. XXXXXXX108 idem;
- il n. XXXXXXX925 idem;
- il n. XXXXXXX020 non è presente nei sistemi del donating;



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 n. XXXXXXXX059 idem;

- il n. XXXXXXXX063 idem.

Attualmente, sono attive nei sistemi Vodafone n. 23 numerazioni mobili (come da schermata allegata).

Da tutto ciò, risulta, quindi, evidente l'assoluta correttezza dell'operato gestionale di Vodafone, che ha, infatti, regolarmente erogato il servizio in favore dell'istante, il quale, peraltro, non aveva chiesto una portabilità condizionata.

I ritardi o il mancato perfezionamento delle procedure di migrazione, quindi, sono dipese esclusivamente dalle errate indicazioni fornite dall'istante e nulla può essere fondatamente imputato a Vodafone.

Si evidenzia anche che, data l'incontestata fornitura del servizio, alla fattispecie è, eventualmente, applicabile il comma 1 dell'art. 12 dell'Allegato A alla Delibera 73/11/CONS (*"Nel caso di titolarità di più utenze, salvo quanto stabilito all'articolo 11, comma 2, l'indennizzo è applicato in misura unitaria se, per la natura del disservizio subito, l'applicazione in misura proporzionale al numero di utenze risulta contraria al principio di equità"*).

Sotto il profilo amministrativo e contabile si precisa, infine, che l'utente è attualmente attivo e non risultano essere tuttora presenti fatture insolute.

### **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.

La richiesta di cui al punto a) (produzione delle richieste di Vodafone aventi ad oggetto la portabilità di 24 sim aziendali, con evidenza delle date di passaggio effettive e/o scarti di Tim) non può essere accolta. Ai sensi dell'art. 19, comma 4, della Delibera n. 173/07/CONS infatti, l'Autorità, con il provvedimento che definisce la controversia, ove riscontri la fondatezza dell'istanza, può condannare l'operatore ad effettuare rimborsi di somme risultate non dovute o al pagamento di indennizzi nei casi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, nonché nei casi individuati dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità, mentre la richiesta



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)

formulata, connessa ad un obbligo di *facere*, resta estranea alla cognizione del Corecom. Vodafone, come sopra riferito, riporta, comunque, all'interno della propria memoria, il dettaglio delle richieste di portabilità delle numerazioni dell'istante (e relativi ko riguardanti 6 numerazioni).

La richiesta di cui al punto b) (regolarizzazione contabile da parte di Tim e Vodafone e conseguente rimborso degli addebiti per utenze mobili attivate, provvisoriamente, in assenza di richiesta) non può essere accolta, poiché l'istante non ha, al riguardo, prodotto alcuna prova a supporto di tale richiesta.

Ai sensi dell'art. 2697, comma 1, cod. civ. *“Chi vuol far valere un diritto in giudizio deve provare i fatti che ne costituiscono il fondamento”*. Tale onere probatorio non risulta assolto da parte dell'istante, il quale non ha allegato copia delle fatture di cui chiede il suddetto rimborso.

La richiesta di cui al punto c) (indennizzo per ritardata e/o mancata portabilità in Vodafone dal 21.09.2015 e sino all'effettivo passaggio di tutte le 24 sim aziendali e per conseguente ritardata attivazione su rete Vodafone) può essere accolta.

I recenti interventi normativi dell'Agcom, mirati a standardizzare e semplificare le tempistiche di trasferimento delle utenze tra operatori, stabiliscono il principio secondo cui, in ogni caso, gli utenti hanno il diritto pieno ed incondizionato di trasferire le utenze da un operatore all'altro senza vincoli temporali o ritardi non giustificati e con il minimo disservizio sulle utenze stesse. In mancanza, sorge in capo all'utente il diritto all'indennizzo.

A fronte di qualunque difficoltà tecnica possano avere incontrato gli operatori, rimane l'inadempimento contrattuale da parte loro, che non paiono essersi adoperati con la dovuta diligenza per completare la suddetta procedura in tempi congrui e onorare, quindi, gli impegni assunti con l'utente.

È, del resto, sancito l'obbligo per gli operatori coinvolti nelle procedure di migrazione e trasferimento delle utenze, di sincronizzare le proprie attività onde poter garantire che il passaggio delle stesse avvenga con il minimo disservizio per il cliente finale e che la consegna del servizio abbia data certa.



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)

Tutto ciò premesso, Tim e Vodafone sono, dunque, tenuti a corrispondere all'utente l'indennizzo di cui all'art. 3, comma 3, in combinato disposto con l'art. 12, commi 1 e 2, della Delibera Agcom n.73/11/CONS.

Si evidenzia:

- che l'applicazione dell'art. 3, comma 3, e non già dell'art. 6, della succitata Delibera è dovuta al fatto che l'utente ha, comunque, continuato a fruire regolarmente del servizio e che, per tali fattispecie, come da consolidato orientamento Agcom (a mero titolo esemplificativo Delibere Agcom n. 78/16/CIR, n. 16/14/CIR), poiché il pregiudizio per l'utente è più lieve, è, appunto, l'art. 3, comma 3, a trovare applicazione;

- che l'applicazione dell'art. 12, comma 1, e, dunque, in ossequio al principio di equità ivi contenuto, il riconoscimento di un solo indennizzo calcolato in misura unitaria, benché il ritardo nella migrazione abbia, in realtà, riguardato più utenze, è dovuta alla circostanza che l'istante, pur avendo allegato copia del Piano Offerta Zero per Aziende di Vodafone, al cui interno sono riportate le numerazioni oggetto di richiesta di migrazione ha, tuttavia, esposto la vicenda in modo assai generico e impreciso, in particolare, per ciò che riguarda l'esatta identificazione di quelle interessate dal suddetto ritardo;

- che l'applicazione dell'art. 12, comma 2, è dovuta al fatto che trattasi di utenze di tipo "affari". L'indennizzo è riconosciuto nella misura di euro 3,00 pro die (euro 1,50 x 2 (utenza "affari")), per complessivi 384 giorni, computati in riferimento al periodo compreso dal 02.10.2015 (aggiunti i 10 giorni che, da Delibera AGCOM n. 274/07/CONS e s.m.i., il gestore ha a disposizione per attivarsi alla data del 21.09.2015, in cui è avvenuta l'adesione a Piani Offerta Zero per Aziende di Vodafone) al 19.10.2016 (data di svolgimento dell'udienza di conciliazione), per un importo totale pari ad euro 1.152,00 (millecentocinquantadue/00) (euro 1,50 x 2 x 384 gg.). Tale importo deve essere ripartito in egual misura tra i due operatori.

La richiesta di cui al punto d) (ristoro spese relative a doppio grado) può essere accolta. Appare equo liquidare in favore della parte istante, ai sensi dell'articolo 19, comma 6, del Regolamento adottato con delibera Agcom n. 173/07/CONS, del 19 aprile 2007, l'importo di Euro 50,00



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)

(cinquanta/00) considerato che la stessa ha presenziato all'udienza di conciliazione ma non a quella di definizione. Tale importo deve essere ripartito in egual misura tra i due operatori.

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 di Tim X e Vodafone Italia X, per le motivazioni di cui in premessa.
2. Tim X e Vodafone Italia X sono tenuti a pagare, in egual misura, in favore dell'istante, oltre alla somma di euro 50,00 (cinquanta/00) per le spese di procedura, i seguenti importi, maggiorati degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza:
  - I. euro 1.152,00 (millecentocinquantadue/00) a titolo di indennizzo per ritardata migrazione, ai sensi dell'art. 3, comma 3, in combinato disposto con l'art. 12, commi 1 e 2, della Delibera Agcom n.73/11/CONS.
3. Tim X e Vodafone Italia X sono tenuti, infine, 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](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)



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

Dott. Stefano Cuppi



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)