

Protocollo: vedi *segnatura.XML*

TITOLO	2015.1.10.4
	2017.1.10.21.541
LEGISLATURA	X

Il giorno 28 settembre 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	Componente
STEFANO CAVEDAGNA	Componente

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

OGGETTO: DEFINIZIONE CONTROVERSIA XXX / VODAFONE ITALIA X E TIM X (GIA' TELECOM 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";

Vista la Delibera Agcom n. 150/15/CIR;

Viste altresì le Delibere: Corecom Emilia Romagna 119/2017, 29/12; CORECOM Toscana 20/12;

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'Autorità per le garanzie nelle Comunicazioni, dal Presidente della Regione Emilia Romagna, dalla Presidente del Comitato regionale per comunicazioni Emilia - Romagna"



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

Visti gli atti del procedimento;

Viste la relazione e la proposta di decisione della Responsabile del Servizio dr.ssa Rita Filippini (NP.2018.2186);

Udita l'illustrazione svolta nella seduta del 28 settembre 2018;

CONSIDERATO QUANTO SEGUE

1. La posizione dell'istante

L'istante ha lamentato la mancata fornitura del servizio, fatturazioni non giustificate e mancata trasparenza contrattuale nei confronti delle società Vodafone Italia X e TIM X (già Telecom Italia X) che per brevità, nel prosieguo del presente atto, verranno denominate rispettivamente Vodafone e Tim. In particolare, nell'istanza introduttiva del procedimento e nel corso del procedimento con memoria prot. AL/2018/0024271 del 13/04/2018 e memoria di replica AL/2018/0024952 del 17/04/2018, l'istante ha dichiarato quanto segue:

- in data 27/10/2016 ha sottoscritto un contratto con Vodafone per la migrazione del numero fisso da Telecom, con abbinamento anche di un numero mobile;
- tale migrazione non si è mai perfezionata, né l'istante ha mai ricevuto alcuna comunicazione scritta da parte di alcuno dei gestori che spiegasse il motivo della omessa portabilità;
- Vodafone ha invece attivato un nuovo numero, senza alcuna preventiva richiesta, né autorizzazione da parte dell'istante ed il numero originario è stato sospeso
- entrambi i gestori hanno continuato a fatturare e a nulla sono valsi i reclami presentati per contestare la doppia fatturazione e la mancata migrazione.

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

- a) finalizzazione della migrazione del n. 0547XXX131
- b) storno e/o rimborso delle somme pagate e non dovute;
- c) indennizzi per omessa portabilità;



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

- d) indennizzi per sospensione del servizio;
- e) indennizzi per attivazione di servizi non richiesti;
- f) indennizzi per mancata risposta ai reclami;
- g) indennizzi come da All. A delibera 73/11/CONS

2. La posizione dell'operatore

L'operatore Vodafone ha inviato memoria di replica Prot. AL/2018/0021517 del 04/04/2018 affermando la correttezza del proprio operato gestionale ed evidenziando che nessuna anomalia è stata riscontrata nel processo di migrazione di cui trattasi. Vodafone, che nel caso di specie è operatore recipient, ha regolarmente avviato la procedura in oggetto ma ha ricevuto dei dinieghi da parte dell'operatore donating. Inizialmente Tim ha ritenuto errato il codice di migrazione inserito e successivamente la procedura è stata nuovamente scartata con causale "Presente un ordinativo di variazione del servizio di accesso relativo al Directory Number". Vodafone allega le schermate afferenti la migrazione di cui trattasi ritenendo che le stesse documentino la correttezza del proprio operato. Riferisce inoltre che non risulta essere pervenuto alcun reclamo formale in merito agli asseriti disservizi e che le Condizioni Generali di contratto prevedono che le fatture possano essere contestate unicamente entro 45 giorni dalla data della loro emissione. Vodafone dichiara infine di non aver effettuato alcuna attivazione di servizi non richiesta avendo fatturato unicamente i servizi realmente erogati e richiesti. Rileva che la proposta di abbonamento sottoscritta da parte istante prevedeva la c.d. "portabilità incondizionata" la quale comporta l'attivazione di una utenza provvisoria Vodafone con sovrascrizione della numerazione da importare al momento dell'espletamento della portabilità. Nessuna irregolarità quindi può essere ravvisata nelle azioni compiute dall'operatore Vodafone che si è limitato, come contrattualmente previsto, ad attivare l'utenza provvisoria in attesa della migrazione la quale non si è successivamente completata per i motivi sopra descritti e non imputabili allo stesso operatore. Sotto il profilo amministrativo e contabile, l'utente è attivo e non risulta presente alcun insoluto.



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

L'operatore Tim ha inviato memoria Prot. AL/0024260 del 13/04/2018 in cui precisa che la linea di cui viene lamentata la mancata migrazione era una linea Fibra attivata in data 01/07/2015, pertanto prima di poter uscire verso altro OLO avrebbe dovuto essere trasformata in linea tradizionale (RTG). Come da verifica Wholesale avvenuta in data 31/07/2017 a seguito di istanza di procedimento di urgenza GU5 da parte dell'istante, tutti gli ordinativi di uscita sono andati in scarto. Tim elenca tutte le causali di scarto che si sono verificate a far data dal 29/11/2016 con diverse motivazioni. In data 01/02/2017 Tim riceveva da parte dell'istante espressa richiesta di trasformazione da Fibra a collegamento tradizionale per successiva richiesta di uscita ad altro OLO, cui faceva seguito il successivo 10/02/2017 ordinativo di conversione, ordinativo che però veniva annullato per rinuncia del cliente. Stante il mancato pagamento di fatture Tim prima sospendeva la linea in data 17/03/2017 e 04/05/2017, previo invio di sollecito del 16/02/2017, poi, stante il perdurare della morosità cessava la linea in data 11/09/2017. Attualmente l'istante presenta un insoluto di euro 721,06. A seguito di cessazione la linea risulta oggi essere stata assegnata ad un nuovo cliente. Tim ritiene pertanto di aver agito correttamente e di non poter essere condannata ad indennizzo per mancata risposta ai reclami, posto che le PEC inviate da parte istante non sono reclami, bensì richieste di variazioni contrattuali che non implicano, come da contratto TIM, alcun riscontro scritto.

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 riguarda la richiesta sub a) di finalizzazione della migrazione del n. 0547XXX131, la stessa deve essere respinta, poiché la domanda di riattivazione della linea esula dalle competenze del Corecom, che può unicamente condannare l'operatore al rimborso (o allo storno) di somme non dovute e alla liquidazione di indennizzi (cfr. Corecom Emilia-Romagna Delibera n. 29/12).
- b) Per quanto riguarda la richiesta sub b) di storno e/o rimborso delle somme pagate e non dovute, la stessa viene parzialmente accolta. È comprovato che parte istante in data 27/10/2016 abbia sottoscritto un contratto con Vodafone per la migrazione del n. 0547XXX131 da Telecom a Vodafone con attivazione di ADSL e di un numero mobile



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

347XXX257. A norma della Carta Servizi il termine ultimo per l'attivazione (qualora la DAC non sia stata concordata) è di 60 giorni. L'inserimento sui sistemi di Vodafone della prima richiesta di portabilità è del 28/11/2016 (come risulta dalle schermate allegate da Vodafone e dalla memoria di TIM), con DAC prevista per il 12/12/2016 e successivo scarto. Da quella data si sono verificati ulteriori tentativi di migrazione del numero di cui trattasi anch'essi non andati a buon fine. L'ultimo scarto è del 27/02/2017, in pendenza della richiesta a Tim di passaggio dalla linea FIBRA ad ADSL, condizione necessaria per poter migrare il numero ad altro operatore. Nelle more del passaggio, l'operatore Telecom ha continuato a fatturare sulla numerazione 0547XXX131, mentre l'operatore Vodafone ha attivato un numero provvisorio – attivazione di cui dà contezza anche parte istante -ed ha iniziato a fatturare solo sulle altre utenze (347XXX257, 5334292). Parte istante dichiara, e l'operatore Tim non smentisce tale affermazione, che i servizi sul numero 0547XXX131 non erano più erogati a causa dell'attivazione di altra numerazione da parte di Vodafone, né traffico su tale utenza è rilevabile dalle fatture insolte di TIM allegate dalle parti. Per indirizzo costante, in caso di recesso, anche contestuale alla richiesta di migrazione, l'operatore donating deve attivarsi per renderlo effettivo. Pertanto, in caso di ritardo, qualora l'operatore non dimostri che lo stesso è stato determinato da circostanze ad esso non imputabili o da problematiche tecniche non causate da propria colpa, oltre che di aver informato l'utente degli eventuali ostacoli incontrati e di essersi diligentemente attivato per rimuoverli, si configura un diritto dell'utente allo storno delle fatture emesse nel periodo in cui il rapporto contrattuale avrebbe dovuto essere già sciolto (cfr. CORECOM Toscana 20/12). Nel caso di specie, Tim dimostra che la mancata migrazione è stata determinata da cause tecniche, ma non documenta di aver tempestivamente informato l'utente degli ostacoli intercorsi, né di essersi adoperato per rimuoverli e dichiara –non comprovandolo e con smentita di parte istante – di non aver effettuato la trasformazione da Fibra a collegamento tradizionale (*conditio sine qua non* per la migrazione del numero fisso di cui trattasi) causa rinuncia di parte istante. Da tale condotta dell'operatore TIM discende il diritto di parte istante allo storno integrale di tutte le fatture insolte. Per quanto riguarda l'operatore Vodafone, il quale non vanta fatture insolte nei confronti di parte istante, non è ravvisabile alcun diritto



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

a rimborso da parte dell'istante, posto che tale operatore risulta aver fatturato solo per l'utenza mobile e l'ADSL, servizi sui quali non vengono manifestate doglianze.

- c) Per quanto riguarda la richiesta sub c) di indennizzo per mancata portabilità la stessa viene accolta. È provato che la numerazione 0547XXX131 non sia migrata da Tim a Vodafone ed è presente in atti la documentazione relativa al procedimento di urgenza GU5 (Prot. 37530 del 31/07/2017) attivato dall'istante al fine di ottenere la migrazione. Pur presentando esimenti di carattere tecnico, esiste un consolidato principio giurisprudenziale che impone all'operatore recipient che per escludere la propria responsabilità deve fornire la prova di aver adeguatamente informato l'utente delle difficoltà incontrate nell'adempimento dell'obbligazione, dovendo l'utente essere messo in grado di comprendere quanto accaduto. Allo stesso modo, l'operatore deve dimostrare di essersi diligentemente attivato per rimuovere eventuali ostacoli amministrativi e/o tecnici incontrati, avendo, in caso contrario, l'utente diritto ad un indennizzo per mancato rispetto degli oneri informativi di cui all'art. 3, comma 3, del Regolamento indennizzi (cfr. delibera Agcom n. 150/15/CIR; Delibera Corecom Emilia Romagna 119/2017). La condotta dell'operatore Vodafone che non documenta di aver informato l'utente delle problematiche tecniche insorte né di essersi adoperato per la loro soluzione, comporta il riconoscimento di un indennizzo a favore di parte istante ai sensi dell'art. 3 commi 1 e 2 del Regolamento Indennizzi. L'indennizzo è calcolato nella misura di un quinto di euro 7,50 ovvero euro 1,50 al giorno, ai sensi del comma 3 del medesimo articolo (Delibere Agcom 78/16/CIR e 16/14/CIR) a far data dal 12/12/2016 (prima DAC inserita a sistema Vodafone) fino al 12/10/2017 (data della udienza di conciliazione in cui parte istante è venuta a conoscenza della perdita della numerazione) giorni 304 x euro 1,50 = euro 456,00 (quattrocentocinquantesi/00).
- d) Per quanto riguarda la richiesta di cui ai punti d) indennizzo per sospensione del servizio, e) indennizzo per attivazione servizi non richiesti, le stesse vengono trattate congiuntamente e vengono respinte. L'indennizzo per la sospensione del servizio riferito al n. 0547XXX131 viene assorbito dall'indennizzo di cui al punto precedente. L'indennizzo per attivazione di servizi non richiesti non può essere riconosciuto in quanto in assenza



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

di attribuzione del numero provvisorio – peraltro previsto contrattualmente – l'utente sarebbe rimasto privo di linea fissa.

- e) La richiesta di indennizzo di cui al punto f) per mancata risposta ai reclami viene accolta. Nel caso di specie, a fronte dei reclami telefonici elencati da parte istante, pur non potendo negarsi l'esistenza di qualche forma di comunicazione tra l'utente e gli operatori circa i disservizi segnalati, deve altresì osservarsi che non risulta in atti che l'operatore abbia mai adeguatamente illustrato in forma scritta all'utente le ragioni di carattere tecnico che impedivano la risoluzione del problema. All'utente deve pertanto essere riconosciuto un indennizzo per la mancanza di ascolto, dialogo e contraddittorio con gli operatori (cfr. Corecom Lazio Delibera n. 6/10). L'indennizzo, determinato ai sensi dell'art. 11 del Regolamento Indennizzi viene così calcolato: per l'operatore Tim dal 10/12/2016 (data della prima segnalazione telefonica indicata da parte istante nei confronti di tale operatore) al 21/02/2017 (data in cui l'operatore ha comunicato per iscritto la conversione inversa del servizio ADSL dell'utenza in contestazione) per un totale di giorni 73 x euro 1/die = euro 73,00 (settantatré/00); per l'operatore Vodafone dal 27/12/2016 (data della prima segnalazione telefonica indicata da parte istante nei confronti di tale operatore) al 12/10/2017 (data della udienza di conciliazione) per un totale di giorni 293 x euro 1/die= euro 293,00 (duecentonovantatré/00);
- f) La richiesta generica di indennizzo formulato al punto g), meglio specificata in sede di presentazione di memoria quale richiesta di indennizzo per perdita della numerazione storica, può trovare accoglimento tenuto conto che Telecom dichiara che la linea di qua è cessata in data 11/09/2017 ed il numero assegnato ad altro cliente quando ancora era pendente il tentativo di conciliazione. L'unica documentazione in atti attestante la vetustà del possesso del numero 0547XXX131 è l'estratto conto allegato da Tim da cui risulta che la prima fattura risale all'8/7/2010. Viene quindi riconosciuto a parte istante, ai sensi dell'art. 9 del regolamento Indennizzi, un indennizzo da parte dell'operatore Tim così calcolato: anni 7 x euro 100/anno= euro 700,00 (settecento/00).



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

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/accoglie l'istanza di XXX nei confronti delle società Vodafone Italia X e TIM X (già Telecom Italia X) per le motivazioni di cui in premessa.
2. La società Tim 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 73,00 (settantatré/00) a titolo di indennizzo per mancata risposta ai reclami;
 - ii. euro 700,00 (settecento/00) a titolo di indennizzo per la perdita della numerazione storica;
3. La società Tim X è tenuta altresì a stornare integralmente le fatture insolute a favore di parte istante.
4. 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 456,00 (quattrocentocinquantasei/00) a titolo di indennizzo per omessa portabilità del numero;
 - ii. euro 293,00 (duecentonovantatré/00) a titolo di indennizzo per mancata risposta ai reclami.
5. Le Società Vodafone Italia X e TIM X (già Telecom Italia X) sono tenute, 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.



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

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

Il Presidente

Stefano Cuppi



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