

Protocollo: vedi *segnatura.XML*

TITOLO	2015.1.10.4.1
	2018.1.10.21.308
LEGISLATURA	X

Il giorno 31/10/2018 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

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

OGGETTO: DEFINIZIONE CONTROVERSIA XXX / VODAFONE ITALIA X, FASTWEB X E TIM 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";

Vista la delibera n. 179/03/CSP, del 24 luglio 2003, recante "*Direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni ai sensi dell'articolo 1, comma 6, lettera b), numero 2, della legge 31 luglio 1997, n. 249*", All. A;

Vista la delibera n. 274/07/CONS, del 06 giugno 2007, recante "*Modifiche ed integrazioni alla delibera 4/06/CONS: modalità di attivazione, migrazione e cessazione nei servizi di accesso*";

Vista la delibera Agcom n. 276/13/CONS, dell'11 aprile 2013, recante "*Linee guida in materia di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche*";

Viste le delibere Corecom Emilia-Romagna nn. 63/16 e 23/17;

Visto lo "*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*";



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

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”;

Visti gli atti del procedimento;

Viste la relazione e la proposta di decisione della Responsabile del Servizio dr.ssa Rita Filippini (NP.2018.2463);

Udita l’illustrazione svolta nella seduta del 31/10/2018;

CONSIDERATO QUANTO SEGUE

1. La posizione dell’istante

L’istante ha lamentato nei confronti delle società Vodafone Italia X (di seguito Vodafone), Fastweb X (di seguito Fastweb) e Tim X (di seguito Tim) il mancato passaggio dell’utenza ad altro operatore, il malfunzionamento del servizio, la mancata risposta al reclamo e la perdita della numerazione. In particolare, nell’istanza introduttiva del procedimento, l’istante ha dichiarato quanto segue:

- cliente Fastweb, in data 29.07.2016 stipulava un contratto con Vodafone per l’attivazione dei servizi voce e adsl sulla propria utenza fissa previa migrazione della linea da Fastweb;
- l’installazione della Vodafone Station avveniva in data 10.08.2016 ad opera di un tecnico Vodafone, il quale comunicava che dal giorno 17 dello stesso mese i servizi sarebbero stati attivati;
- al contrario, l’attivazione non si perfezionava e l’istante rimaneva priva di linea;
- tramite raccomandata e pec a firma del proprio legale del 09.09.2016 l’utente segnalava a Vodafone il disservizio e tramite successiva comunicazione del 14.09.2016 contestava la fattura n. AG13741057, nel frattempo emessa dall’operatore, chiedendo contestualmente la risoluzione del contratto;



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

- l'utente quindi, per poter ottenere l'attivazione dei servizi e la portabilità del numero, decideva di rivolgersi a Tim con cui stipulava apposito contratto formalizzato in data 01.10.2016;
- Tim, però, comunicava l'impossibilità di dare esecuzione all'attivazione a causa della condotta dei succitati operatori alternativi che, "non fornendo il codice di migrazione, bloccavano di fatto la portabilità";
- alla luce della descritta situazione l'utente – ancora privo del servizio - il 23.09.2016 sollecitava sia Vodafone che Fastweb a provvedere all'espletamento della migrazione della linea, ricevendo (solo) da Fastweb un riscontro il 27.09.2016 a mezzo del quale l'operatore chiariva di non poter "procedere alla chiusura del contratto prima di aver ricevuto la notifica dell'espletamento";
- pervenivano, inoltre, fatture da parte di tutti e tre gli operatori qui convenuti, fatture che l'utente provvedeva a contestare con successive comunicazioni pec, tutte complessivamente inviate dal suo legale tra il 18.10.2016 e il 05.04.2018, e che solamente Tim riscontrava in data 22.03.2017 ribadendo, pur tuttavia, l'impossibilità di eseguire il domandato rientro della numerazione; in data 13.02.2018 Tim segnalava inoltre di aver emesso apposita nota di credito relativamente a tutte le fatture emesse;
- l'utente provvedeva allora ad inoltrare l'istanza di conciliazione e di adozione di provvedimento temporaneo presso l'intestato Corecom.

In base a tali premesse, l'utente ha richiesto l'indennizzo (per tutto il periodo intercorrente fra il 30.07.2016, giorno successivo alla stipula del contratto con Vodafone, ed il 29.03.2018, data di avvenuta chiusura del tentativo di conciliazione) per:

- a) la mancata fornitura del servizio;
- b) l'interruzione del servizio;
- c) la mancata portabilità / migrazione del numero;
- d) la mancata risposta ai reclami;
- e) la perdita della numerazione di cui era titolare dall'anno 2013.



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

Con memoria di replica, l'istante ha sottolineato come il disservizio subito sia stato totale e non parziale, contrariamente a quanto dichiarato da Fastweb, e ha messo in evidenza che il totale delle chiamate tracciate nel dettaglio del traffico prodotto dall'operatore è stato effettuato da una linea mobile.

2. La posizione degli operatori

Vodafone, eccettuata la parziale improcedibilità dell'istanza rispetto alle eventuali richieste eccedenti la domanda trattata in sede di conciliazione, nonché l'inammissibilità delle richieste risarcitorie avanzate dall'utente, con propria memoria difensiva respinge ogni responsabilità rispetto alle doglianze dell'istante e, confermando la correttezza del proprio operato, rileva di aver avviato regolarmente la procedura di migrazione ma di aver ricevuto 4 rifiuti sui sistemi, documentati attraverso il deposito delle schermate tecniche. Atteso pertanto che l'utenza è sempre rimasta nella gestione di Fastweb, Vodafone declina ogni responsabilità anche in merito ai lamentati disservizi e sottolinea inoltre la correttezza della propria fatturazione (a tutt'oggi insoluta per euro 288,40) in quanto relativa unicamente alle ulteriori linee mobili, non oggetto della presente controversia. L'operatore fa presente, infine, di aver dato riscontro ai reclami avanzati dall'utente con apposita comunicazione del 13.03.2017, di cui fornisce copia.

Anche Fastweb, con propria memoria difensiva, respinge ogni responsabilità rispetto alle doglianze dell'istante e, confermando la correttezza del proprio operato, riferisce l'avvenuta ricezione sui sistemi di 4 richieste di migrazione, tutte non andate a buon fine. Fastweb contesta che l'utente sia rimasta priva di servizio a partire dal 29.07.2016 e, depositando copia del dettaglio del traffico attestante i consumi effettuati nel periodo luglio 2016 / marzo 2017, chiarisce come i disservizi lamentati possano essersi tradotti, al più, in temporanei malfunzionamenti in ingresso dovuti alle "deconfigurazioni dei servizi sui sistemi" che si sono rese necessarie e funzionali ai tentativi di "subentro" nella gestione dell'utenza da parte di Vodafone, se non alla errata configurazione del numero sui sistemi ad opera di Vodafone. In merito l'operatore precisa di non aver mai ricevuto segnalazioni di guasto da parte dell'utente e che a far data dal 30.03.2017 l'utenza non ha più effettuato traffico e dal settembre 2017 il modem è risultato irraggiungibile in quanto staccato. Fastweb infine conferma la correttezza della propria fatturazione sul presupposto che, dovendo



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

consentire il passaggio dell'utenza ad altro operatore, ha mantenuto attivi i servizi (a fronte dei quali l'utente ha omesso il pagamento per euro 741,57) e il contratto.

Tim, nel respingere le domande dell'istante e confermare la correttezza del proprio operato, chiarisce che in data 26.10.2016 è stato attivato un nuovo numero sul quale, a rientro avvenuto, sarebbe stato configurato come aggiuntivo il numero originario secondo la procedura di "rientro in fibra". La linea *de qua*, però, non è mai uscita dalla gestione Fastweb e mai è rientrata in Tim. La procedura di rientro è stata infatti avviata il 19.10.2016, ma non è mai andata a buon fine in quanto era contemporaneamente presente il passaggio da Fastweb a Vodafone ed è stata ulteriormente rilanciata sui sistemi il 06.03.2017, anche in questo caso senza buon fine "per rinuncia del cliente in aprile 2017". Il gestore inoltre evidenzia che l'utente ha più volte espresso e confermato la volontà di non voler procedere al rientro (in sede di udienza di conciliazione del 29.03.2018 così come in aprile 2018). Tim fa presente, infine, di aver provveduto a stornare interamente le fatture emesse tra gennaio 2017 e gennaio 2018 in quanto afferenti l'utenza provvisoriamente attivata.

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.

- 1) In via preliminare deve ritenersi inammissibile, siccome generica e di mero stile, l'eccezione formulata da Vodafone in sede di memoria circa l'inammissibilità delle richieste espresse dall'istante in termini di risarcimento del danno. In proposito corre l'obbligo rilevare che l'istante ha formulato ed elencato le proprie domande in termini di indennizzo ed è pertanto la parte che eccepisce l'inammissibilità delle avverse richieste ad avere l'onere quantomeno di indicare quali sono le richieste contestate, affinché eventuali profili di inammissibilità o improcedibilità delle domande possano essere oggetto di pronuncia da parte del Corecom; al contrario, in caso di generica formulazione, dette eccezioni risultano meramente di stile e non meritano alcun accertamento. Quanto alla inammissibilità delle richieste avanzate con la domanda di definizione in quanto eccedenti il contenuto della domanda di conciliazione, eccezione sulla quale Vodafone chiede di pronunciarsi, si osserva che il contenuto delle due istanze presentate dall'utente (inteso quale oggetto della controversia dedotta dall'utente) appare coincidente e



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

che le singole domande risultano avanzate in relazione alle medesime fattispecie, fatta eccezione unicamente per la perdita della numerazione di cui si dirà al punto 4).

- 2) La richiesta formulata dall'istante sub a) in ordine alla liquidazione di un indennizzo per mancata fornitura del servizio deve intendersi reiterativa di quelle avanzate sub b) e sub c) e pertanto ivi assorbita. Tanto premesso, alla luce dell'istruttoria condotta, le domande dell'utente sub b) e sub c) – da trattarsi congiuntamente - devono ritenersi fondatamente proposte, benché solo parzialmente accoglibili per le ragioni di seguito esposte. In estrema sintesi l'istante - avendo richiesto dapprima la migrazione dell'utenza *de qua* da Fastweb a Vodafone (mai avvenuta) e successivamente il rientro della stessa da Fastweb a Tim (mai avvenuto) - lamenta l'interruzione del servizio in fase di passaggio da Fastweb a Vodafone, mai ripristinato, e il mancato rientro in Tim nonostante la richiesta dell'01.10.2016. Giova preliminarmente tentare di ricostruire in fatto la vicenda sottesa all'odierna controversia sulla base di quanto è stato possibile accertare esaminando tanto la documentazione depositata in atti dagli operatori quanto gli atti del procedimento avviato dall'utente ex art. 5 del Regolamento in pendenza del tentativo di conciliazione. A fronte del contratto stipulato con Vodafone il 29.07.2016, l'utente attendeva il passaggio dell'utenza da Fastweb in Vodafone, passaggio che tuttavia non si formalizzava. Successivamente l'01.10.2016 l'utente stipulava con Tim un nuovo contratto richiedendo il rientro dell'utenza verso tale operatore, con la conseguenza che la procedura di rientro si sovrapponeva sui sistemi alla procedura di passaggio da Fastweb a Vodafone precedentemente domandata. Dall'analisi incrociata delle schermate gestionali presenti agli atti risultano, infatti, diverse richieste di rilascio dell'utenza per la presa in carico della stessa da parte di Vodafone (operatore c.d. recipient) nei confronti di Fastweb (operatore c.d. donating): di queste, in particolare, le prime due risultano giunte fino alla c.d. fase 3 di realizzazione tecnica (provisioning) rispettivamente il 09.08.2016 e il 14.10.2016 e poi annullate per "sessione scaduta" e la terza risulta caricata il 17.02.2017 e poi "bocciata" perché avanzata in costanza di verifiche tecniche eseguite da Fastweb in conseguenza del disservizio segnalato dall'utente. Più in dettaglio: i) la richiesta di rientro in Tim del giorno 01.10.2016 (è in atti il modulo di rientro della numerazione *de qua* da Fastweb in Tim, regolarmente sottoscritto dall'utente), presente sui sistemi il 19.10.2016, veniva a sovrapporsi dapprima alla richiesta 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

attivazione di Vodafone del 10.08.2016 (la cui data di espletamento veniva posticipata dal 17.08.2016 al 31.10.2016 e aveva esito negativo) e quindi alla richiesta di migrazione OLO di Vodafone del 14.10.2016 (la cui data di espletamento veniva posticipata dal 07.11.2016 al 29.03.2017 e aveva esito negativo); *ii*) con istanza GU5 dell'08.02.2017 (quindi sempre in costanza della procedura di rientro sotto rete Tim) l'utente proponeva domanda nei confronti di Vodafone e Fastweb per il ripristino della linea interrotta dal 30.07.2016. Alla data di emissione del provvedimento temporaneo da parte dell'intestato Corecom (prot. n. AL/2017/8937 del 22.02.2017) la migrazione Fastweb-Vodafone non era ancora stata espletata e la linea *de qua* non funzionava correttamente. In questo caso la procedura di migrazione veniva interrotta per rinuncia dell'utente; *iii*) la richiesta di rientro in Tim (da eseguirsi – nel caso del collegamento in fibra - mediante il trasferimento della numerazione, non associato ad un contestuale trasferimento della risorsa di accesso) veniva avanzata nuovamente il 06.03.2017 con data di espletamento prevista per il 30.03.2017, ma veniva poi bloccata il 05.04.2018 per rinuncia dell'utente. Come peraltro pacificamente affermato da tutte le parti dell'odierna controversia, i predetti riscontri confermano che le richieste di passaggio/rientro formulate dall'utente non hanno avuto corso e che l'utenza in parola è sempre rimasta nella gestione dell'operatore originario Fastweb. Sotto il profilo normativo, in linea generale, giova rammentare che la regolamentazione delle menzionate procedure di passaggio e delle diverse fasi del loro svolgimento (delibera 274/07/CONS, art. 17) pone in capo agli operatori degli obblighi di verifica sia sul piano formale che sul piano tecnico e sancisce chiaramente che tale attività non può in alcun modo determinare indebiti ritardi nella fornitura del servizio richiesto a danno dell'utente finale. La normativa identifica inoltre i singoli motivi di rifiuto delle varie richieste presenti a sistema (ordinativi), indicando le specifiche "causali di scarto" che vengono trasmesse all'operatore recipient insieme alla notifica dello scarto e che consentono di tracciare nei sistemi lo stato e la storia di una richiesta. In proposito è utile ricordare che la richiamata regolamentazione ha propriamente lo scopo di ridurre al minimo, in caso di trasferimento delle risorse di rete di accesso tra due operatori, i tempi di interruzione del servizio all'utente finale anche tramite apposite procedure di sincronizzazione. A tal fine, le modalità di gestione dei servizi di accesso prevedono procedure di consegna del servizio a data certa (c.d. DAC), indicata



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

dal recipient in fase di invio dell'ordine sulla base delle indicazioni del cliente, e prevedono causali di rigetto e di rimodulazione della data di consegna (queste ultime concordabili fra operatori per individuare una nuova DAC successiva rispetto a quella inizialmente fissata, solo per giustificate cause tecniche) che sono limitate a quelle contenute nell'elenco esaustivo concordato tra operatori. Nel caso di specie tutte le richieste volte ad acquisire la risorsa secondo la volontà dell'utente risultano essere state regolarmente avviate dal gestore recipient Vodafone, che dunque si è diligentemente e reiteratamente attivato, ma sono state tutte bloccate in fase 3, cioè nella fase finale di espletamento tecnico. Anche la prima richiesta di rientro avviata da Tim ha avuto il medesimo esito, atteso che la causale di scarto opposta da quest'ultimo operatore (la presenza, cioè, di un ordinativo di migrazione in corso) risulta conforme alle causali tipizzate dalla normativa e pertanto consente di tenere indenne il citato operatore da ogni responsabilità in relazione alla lamentata mancata portabilità. Con particolare riferimento alla condotta di Tim, sulla base di quanto accertato è possibile ritenere che non sussista alcuna responsabilità anche in relazione al lamentato disservizio, atteso che l'utenza non è mai passata sotto la sua gestione, ed anche in riferimento alla seconda richiesta di rientro, attesa l'avvenuta rinuncia dell'utente alla prosecuzione della procedura rispetto alla quale parte istante non ha effettuato alcuna smentita o replica, nonostante adduca che sino alla data dell'udienza di conciliazione (29.03.2018) la linea non è stata riattivata. In considerazione inoltre del fatto che l'utenza provvisoria, attivata da Tim, è stata da quest'ultima cessata e contabilmente regolarizzata *in toto* (avendo l'operatore provveduto all'annullamento di tutte le fatture emesse, senza smentita alcuna da parte dell'istante) e che anche sotto il profilo dell'informativa all'utente il citato operatore non ha mancato di comunicare l'impossibilità di portare a termine il domandato rientro della numerazione (come meglio si dirà al punto 3), si ritiene che nulla possa essere imputato alla condotta di Tim in relazione alla controversia in esame. Sulla scorta di un tale inquadramento, l'origine dei disservizi è dunque da ricercarsi nelle cause che hanno impedito il passaggio Fastweb-Vodafone, originariamente richiesto dall'utente. In proposito non può non osservarsi che, come già rilevato, mai è stata adempiuta la richiesta di migrazione avanzata dall'utente: la data di espletamento – come si evince chiaramente dalle schermate gestionali depositate da Fastweb - è stata due volte rimandata (c.d. rimodulazioni



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

della DAC) con l'effetto di determinare l'annullamento della procedura (c.d. sessione scaduta), ma in base ai principi normativi sopra richiamati tale circostanza non è idonea di per sé a costituire per gli operatori coinvolti una valida e sufficiente causa di esonero dalla responsabilità per il ritardo nell'esecuzione della procedura o addirittura per la sua mancata esecuzione. Con particolare riferimento alla condotta di Vodafone, si osserva che se da un lato ha avanzato e comprovato le richieste di importazione della risorsa inviate all'operatore donating, come detto, dall'altro non ha dimostrato di aver adeguatamente e tempestivamente informato l'utente delle difficoltà incontrate nell'adempimento dell'obbligazione con quest'ultimo contratta, onere che parimenti grava sul gestore nella sua qualità di operatore recipient. D'altro canto Fastweb, che pure ha provveduto ad attivarsi per risolvere i disservizi lamentati dall'utente che impedivano il passaggio dell'utenza, non ha dimostrato che i KO alla migrazione della linea sono dipesi da impedimenti tecnici eccezionali o indipendenti dalla sua responsabilità, ma anzi ha confermato la sussistenza di un disservizio (ancorché parziale) sulla linea *de qua* di sua competenza. Incontestato il fatto che alle avvenute rimodulazioni della DAC non è seguito l'espletamento della migrazione, ai fini della presente decisione non può ignorarsi, del resto, che il ruolo assegnato all'utente all'interno di una tale procedura si esaurisce nella fase di avvio della stessa, di talché il buon esito di quest'ultima dipende in misura pressoché esclusiva dai suddetti operatori recipient e donating (oltre che, in misura minore, dal gestore della rete), cui sono rimesse tutte le verifiche e gli adempimenti tecnici necessari. La sopra citata normativa (art. 18) conferisce infatti un ruolo fondamentale agli operatori donating e recipient, dal cui comportamento diligente dipende, in concreto, l'effetto utile del diritto dell'utente finale - previsto dalla legge (art. 1, c. 3 della legge n. 40/2007) - di trasferire il contratto di fornitura del servizio in capo ad un altro operatore senza vincoli temporali o ritardi e senza spese non giustificate da costi dell'operatore. Alla luce dei predetti rilievi deve rilevarsi l'assenza di adeguati riscontri probatori atti a tracciare un discrimine fra le condotte dei due gestori in parola con la conseguente attribuzione in solido della responsabilità per il fallimento della procedura domandata dall'utente ed il contestuale e connesso malfunzionamento del servizio. Le domande sub b) e sub c) possono pertanto essere accolte e appare equo riconoscere all'utente un indennizzo per omessa portabilità ai sensi dell'art. 6, c. 1 del Regolamento



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

indennizzi. In proposito le risultanze del procedimento ex art. 5 presenti in atti consentono di delimitare il periodo oggetto di disservizio alla data del 02.03.2017 in quanto, benché l'istante abbia lamentato il mancato espletamento della migrazione dell'utenza ed il perdurare del malfunzionamento, Vodafone - con memoria del 03.03.2017 - ha rilevato che la richiesta di passaggio è stata annullata a fronte della rinuncia dell'utente, circostanza mai smentita da parte istante, e Fastweb - con memoria del 02.03.2017 - ha comunicato l'avvenuta risoluzione del disservizio e che successivamente non sono pervenute segnalazioni di guasto, anzi l'utente non ha più effettuato traffico (sia voce che adsl) avendo proceduto a disinstallare il router, come comprovato dai tracciati tecnici offerti in copia dall'operatore. Alla luce di quanto esposto gli operatori in parola sono tenuti a corrispondere in solido all'utente l'indennizzo al predetto titolo di cui all'art. 6, c. 1, in combinato disposto con l'art. 12, c. 2 del Regolamento indennizzi trattandosi di utenza affari, nella misura di euro 10,00 al giorno per 214 giorni, computati in riferimento al periodo compreso dal 01.08.2016 (data in cui Vodafone ha avanzato la prima richiesta di migrazione a Fastweb) sino al 02.03.2017, per un totale pari ad euro 2.140,00.

- 3) La richiesta di indennizzo formulata sub d) è accoglibile unicamente nei limiti che seguono. Rispetto al primo reclamo avanzato nei confronti di Vodafone si osserva che la raccomandata a/r datata 09.09.2016, ricevuta da Vodafone il 14.09.2016 come da attestazione in atti, è stata riscontrata dall'operatore solo il 13.03.2017, come da comunicazione prodotta in copia dal gestore cui non è seguita alcuna replica da parte dell'istante. Rileva sul punto il disposto dell'art. 8, c. 4 della delibera Agcom n. 179/03/CSP, All. A secondo cui, in caso di reclamo, il gestore deve fornire una risposta adeguatamente motivata entro il termine indicato nel contratto e comunque non superiore a 45 giorni. In considerazione del ritardo nella gestione del suddetto reclamo, Vodafone è tenuta a corrispondere in favore dell'utente l'indennizzo previsto dall'art. 11 del Regolamento indennizzi nella misura complessiva di euro 136,00, per i 136 giorni di ritardata risposta da calcolarsi dal 29.10.2016 (data corrispondente al giorno successivo allo scadere del termine massimo di 45 giorni per la risposta) al 13.03.2017 (data dell'avvenuto riscontro). Rispetto, invece, al primo reclamo avanzato nei confronti di Fastweb si osserva che l'utente stesso dichiara di aver ricevuto in data 27.09.2016 (e dunque nei termini sopra richiamati) una risposta alla sua pec del 23.09.2016 e rispetto al primo reclamo avanzato nei



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

confronti di Tim si osserva che l'operatore ha provveduto a dare riscontro alla comunicazione dell'utente del 16.03.2017 mediante lettera del 22.03.2017 (e dunque nei termini sopra richiamati), di cui l'istante stesso ha confermato la ricezione. Atteso che, come detto, solo ove si riscontrino una omissione o un ritardo nella gestione del reclamo l'utente potrà avere diritto ad un indennizzo, nella fattispecie non è possibile addebitare alcuna responsabilità a Fastweb e a Tim che hanno regolarmente gestito il reclamo in parola.

- 4) La domanda avanzata sub e) non può trovare accoglimento in quanto relativa ad una questione (la perdita della numerazione) non già oggetto della domanda di conciliazione, in violazione dell'art. 14 del Regolamento. Se infatti, come precisato da Agcom al paragrafo III.1.2 delle Linee Guida, si ammettesse l'ampliamento dell'esame a questioni ulteriori, si consentirebbe, di aggirare il principio di obbligatorietà della fase conciliativa per le nuove questioni. Deve inoltre rilevarsi nel merito che l'istante non ha fornito la prova della pregressa titolarità della numerazione *de qua* asseritamente detenuta dal 2013. Infatti, come l'intestato Corecom ha già avuto modo di chiarire (v. delibere nn. 63/16 e 23/17), in relazione alla fattispecie della perdita del numero così come tipizzata dal Regolamento indennizzi, ai fini della valutazione della fondatezza della domanda e della quantificazione del relativo indennizzo è necessario che sia la parte istante a fornire la prova del periodo di precedente utilizzo del numero stesso, in mancanza della quale – come nel caso di specie - qualsivoglia accertamento sul *quantum* in ordine al quale pronunciarsi risulta impossibile. Per i motivi esposti, la domanda in esame deve essere respinta.

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, Fastweb X e Tim X per le motivazioni di cui in premessa.
2. La società Fastweb X è tenuta a pagare in favore dell'istante 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 1.070,00 (millesettanta/00) a titolo di indennizzo per omessa portabilità del numero.
3. 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:
- ii. euro 1.070,00 (millesettanta/00) a titolo di indennizzo per omessa portabilità del numero;
- iii. euro 136,00 (centotrentasei/00) a titolo di indennizzo per ritardata risposta al reclamo.
4. Le società Fastweb X e Vodafone 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.

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

Dott. Stefano Cuppi



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