

Protocollo: vedi *segnatura.XML*

Tit. 2016.1.10.21.111

**Oggetto: Definizione controversia XXX / Vodafone Italia X-Tele Tu X, Tiscali Italia X e Tim X**

La Responsabile del Servizio

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 n. 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. 179/03/CSP e n. 35/15/CIR;

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;



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.6370 - 527.7664 - Fax 051 527 5059

e-mail [definizionecontroversietlc@regione.emilia-romagna.it](mailto:definizionecontroversietlc@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)

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;

CONSIDERATO QUANTO SEGUE

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

L'istante ha contestato la mancata portabilità della numerazione oggetto di istanza nei confronti della società Tele Tu - Vodafone Omnitel X (oggi Vodafone Italia X-Tele Tu - di seguito Tele Tu) della società Tim X (di seguito Tim) e della società Tiscali Italia X (di seguito Tiscali).

In particolare, nell'istanza introduttiva del procedimento e nel corso dell'audizione, l'istante ha dichiarato quanto segue:

- di avere effettuato, a gennaio 2015, misurazione della qualità di accesso ad internet tramite sito dell'Agcom, da cui si rilevava la scarsa velocità di navigazione;
- di aver provveduto, in data 17.01.2015, ad inviare all'operatore Tele Tu un fax con il quale si comunicava il cambio dell'operatore;
- di avere ricevuto, in data 16.01.2015, tramite il portale online di Tiscali, conferma della ricezione della richiesta di portabilità;
- di risultare, nonostante tutto, ancora cliente Tele Tu;
- di avere provveduto ad effettuare richiesta di portabilità a Vodafone a metà novembre 2015, che ha attivato il numero provvisorio in data 17.02.2016, confermando la portabilità entro gli ulteriori 10 giorni.

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

- a) la portabilità a Tiscali;
- b) lo storno delle fatture di prossima emissione, degli eventuali costi/penali e relativo insoluto relativi ai servizi forniti da Tele Tu;
- c) l'indennizzo per mancata/tardata portabilità come da carta servizi e normativa di settore richiesti a Tele Tu e Tiscali;



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.6370 - 527.7664 - Fax 051 527 5059

e-mail [definizionecontroversietlc@regione.emilia-romagna.it](mailto:definizionecontroversietlc@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) l'indennizzo per mancata risposta ai reclami del 17.01.2015 e 01.04.2015 a Tele Tu come da carta servizi e normativa di settore;
- e) l'indennizzo per malfunzionamento del servizio Adsl a Tele Tu;
- f) l'indennizzo per tardata portabilità come da carta servizi e normativa di settore richiesti a Vodafone.

## **2. La posizione dell'operatore Tele Tu**

Tele Tu conferma la legittimità del proprio operato in merito alla migrazione, allegando a dimostrazione del corretto espletamento, le schermate e dichiarando che l'esito negativo della migrazione non è attribuibile alla scrivente.

Dalla prima schermata, in particolare, sottolinea che si possano evincere i tentativi di migrazione con esito KO per espletamento in fase 3 a cura dell'operatore *recipient*.

Dalla seconda schermata allegata invece sottolinea come il tentativo di migrazione del 26.01.2015 sia stato espletato positivamente in fase 2.

La terza schermata, del 02.04.2015, riporta come nuovamente il tentativo di migrazione sia stato espletato positivamente e rifiutato per la linea voce, così come per gli esiti della quarta schermata del 01.12.2015.

Infine, l'operatore sottolinea che l'eventuale lentezza di navigazione internet da postazione fissa non comporta di per sé il diritto all'indennizzo bensì il diritto dell'utente alla non applicazione dei costi di recesso anticipato.

Sotto il profilo amministrativo, precisa, che l'utente è attualmente disattivo e che non risultano fatture insolute.

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

L'operatore dichiara la propria estraneità ai fatti che, sottolinea, riguardano la mancata migrazione dell'utenza da Tele Tu a Tiscali e poi da Tele Tu a Vodafone, inoltre l'istante non ha alcun rapporto contrattuale con lo scrivente.

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



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.6370 - 527.7664 - Fax 051 527 5059

e-mail [definizionecontroversietlc@regione.emilia-romagna.it](mailto:definizionecontroversietlc@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)

L'operatore nella propria memoria evidenzia che l'istante aveva presentato in data 16.01.2015, mediante registrazione vocale, richiesta di attivazione del Servizio Tiscali denominato "Suite Tutto Incluso" per la numerazione XXX513.

La scrivente in data 20.01.2015 dava quindi seguito a quanto richiesto inviando richiesta di migrazione a Tele Tu, richiesta accolta positivamente in fase 2, poi bloccata con KO da Tim in fase 3 con la motivazione "codice sessione inesistente da Donating 1".

In data 03.02.2015 la richiesta veniva nuovamente proposta e respinta da Tim con motivazione "campo telefono referente richiedente errato".

In data 04.02.2015 veniva nuovamente presentata richiesta con la motivazione "codice sessione inesistente da Donating 1".

Infine, in data 19.02.2015 la scrivente effettuava ulteriore tentativo respinto con motivazione "altro ordine in corso per la stessa utenza".

Quindi rileva che, scaduto ormai il codice sessione, inviava nuova richiesta all'OLO *donating* per cui riceveva un KO con motivazione "altro ordine in corso per la stessa utenza".

Successivamente in data 27.03.2015 veniva ripresentata richiesta accolta con creazione di nuovo codice di sessione, e conseguentemente l'operatore dichiara di aver ripresentato richiesta di migrazione, in data 03.04.2015, respinta in fase 3 con la motivazione "codice sessione inesistente da Donating 1".

A seguito quindi dei reiterati tentativi non riusciti, in data 12.05.2015, l'operatore comunicava all'istante l'impossibilità di procedere alla richiesta di migrazione.

In base a quanto su esposto l'operatore, sottolineando che la mancata migrazione è dipesa da cause indipendenti dalla sua volontà, propone nella memoria, il riconoscimento di Euro 270,00 calcolando un ritardo di 90 giorni e sottolineando che l'indennizzo calcolato è stato ridotto di un quinto, in quanto il processo non ha comportato alcuna interruzione del servizio.

## 5. Motivazione della decisione

Preliminarmente va osservato che Tim si è difesa rappresentando che non rientra nella procedura in qualità né di operatore *Donating* né di *Recipient*, non avendo alcun contratto in essere con l'istante. Viene, poi, rigettata la domanda di integrazione del contraddittorio nei



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.6370 - 527.7664 - Fax 051 527 5059

e-mail [definizionecontroversietlc@regione.emilia-romagna.it](mailto:definizionecontroversietlc@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)

confronti di Vodafone, nei cui confronti qualsivoglia richiesta sarebbe inammissibile, non essendo stato l'operatore chiamato nella precedente fase conciliativa (domanda f).

Così limitata la domanda dell'utente, alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le domande possono essere parzialmente accolte per i seguenti punti e per le seguenti ragioni:

A. La domanda a) relativa alla richiesta di portabilità verso Tiscali, deve essere rigettata. La domanda viene rigettata sia ed in quanto non più tecnicamente possibile, ma anche inammissibile perché estranea alla cognizione del presente procedimento, non essendo l'Autorità adita competente a pronunciarsi con provvedimenti contenenti obblighi di *facere* così come definita dall'art. 19, comma 4 dell'Allegato A delibera n. 173/07/CONS.

B. La domanda b) relativa alla richiesta di storno delle fatture di prossima emissione, degli eventuali costi/penali e relativo insoluto relativi ai servizi forniti da Tele Tu, è da rigettare.

Per quanto concerne lo storno delle fatture di prossima emissione, degli eventuali costi/penali e relativo insoluto relativi ai servizi forniti da Tele Tu, lo stesso operatore comunica che non sussistono insoluti aperti nei confronti dell'istante. In ogni caso, non è possibile a codesta Autorità di disporre in punto a fatturazione non ancora emessa e non valutabile.

C. La domanda c) relativa alla richiesta di indennizzo per mancata/tardata portabilità come da carta servizi e normativa di settore richiesti a Tele Tu e Tiscali, è da accogliere nei soli confronti di Tiscali, il quale, in quanto *recipient*, governa la procedura di migrazione e ne è responsabile. Invero Tiscali rappresenta che riceveva richiesta di attivazione servizio in data 16.01.2015 e che solo il 12.05.2015 comunicava all'istante di non poter effettuare la migrazione. Come stabilito da Agcom vi è un obbligo in capo agli operatori di informare gli utenti degli impedimenti alle procedure di migrazione (sul punto delibera Agcom n. 35/15/CIR), pertanto Tiscali avrebbe dovuto informare l'istante dei problemi che si stavano presentando e lo ha fatto solo quanto dopo quasi 4 mesi dalla richiesta di migrazione. Peraltro, Tele Tu prova tramite le schermate di aver espletato quanto di propria competenza. È quindi riconosciuto un indennizzo ex art. 3 comma 3 del regolamento indennizzi, per il periodo dal 16.01.2015 al 12.05.2015, per un totale di giorni 116 e per totali Euro 174,00 (Euro 7,50: 5 x 116 giorni).



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.6370 - 527.7664 - Fax 051 527 5059

e-mail [definizionecontroversietlc@regione.emilia-romagna.it](mailto:definizionecontroversietlc@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. La domanda d) relativa alla richiesta di indennizzo per mancata risposta ai reclami del 17.01.2015 e 01.04.2015 a Tele Tu come da carta servizi e normativa di settore, deve essere parzialmente accolta solo per il reclamo fax nei confronti di Tele Tu del 01.04.2015. Tenuto conto dei 45 giorni dati all'operatore per la risposta, che spostano il *dies a quo* al giorno 16.05.2015 e fino al 16.01.2016, data dell'udienza di conciliazione, così per complessivi giorni 245, a cui applicare l'art. 11 comma 1 del regolamento indennizzi, così per totali Euro 245,00 (Euro 1,00 x 245 giorni).

E. La domanda e) relativa alla richiesta di indennizzo per malfunzionamento del servizio Adsl a Tele Tu, deve essere rigettata. L'istante non produce un valido reclamo così come definito dalla delibera n. 179/03/CSP, che ha definito "reclamo": "*l'istanza con cui l'utente si rivolge direttamente all'organismo di telecomunicazioni per segnalare un disservizio, ovvero una questione attinente l'oggetto, le modalità o i costi della prestazione erogata*". La lettera in atti, è la comunicazione di volontà di recesso (peraltro già avviato con richiesta di migrazione a Tiscali in data 16.01.2015), pertanto non può assumersi a reclamo propriamente detto e volto a consentire all'operatore di intervenire sul disagio. La domanda, poi, risulta mancante dell'arco temporale per il quale si chiede l'indennizzo.

Per questi motivi, attestata la regolarità amministrativa del presente atto;

#### DETERMINA QUANTO SEGUE

1. Accoglie parzialmente l'istanza di XXX nei confronti della società Tiscali Italia X e Vodafone Italia X-Tele Tu, per le motivazioni di cui in premessa.
2. La società Tiscali 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 174,00 (centosettantaquattro/00) a titolo di indennizzo per ritardata migrazione dell'utenza per le motivazioni di cui al punto C).



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.6370 - 527.7664 - Fax 051 527 5059

e-mail [definizionecontroversietlc@regione.emilia-romagna.it](mailto:definizionecontroversietlc@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 società Vodafone Italia X-Tele Tu 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 245,00 (duecentoquarantacinque/00) a titolo di indennizzo per ritardata risposta al reclamo (Euro 1,00 x 245 giorni);

4. La società Tiscali Italia X è tenuta, altresì, a comunicare a questo Ufficio l'avvenuto adempimento alla presente determina entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

5. La società Vodafone Italia X-Tele Tu è tenuta, altresì, a comunicare a questo Ufficio l'avvenuto adempimento alla presente determina 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. 051 527.6370 - 527.7664 - Fax 051 527 5059

e-mail [definizionecontroversietlc@regione.emilia-romagna.it](mailto:definizionecontroversietlc@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 determina è notificata alle parti e pubblicata sul sito web del Corecom e dell'Autorità.

*Firmato digitalmente*

La Responsabile del Servizio

Dott.ssa Rita Filippini



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.6370 - 527.7664 - Fax 051 527 5059

e-mail [definizionecontroversietlc@regione.emilia-romagna.it](mailto:definizionecontroversietlc@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)