

Protocollo: vedi segnatura.XML

TITOLO	2016.1.10.21.670
--------	------------------

OGGETTO: DEFINIZIONE CONTROVERSIA XXX / H3G (ORA WIND TRE 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 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'Allegato 1 alla Delibera AGCOM 147/11/CIR recente il "Regolamento riguardante la portabilità dei numeri per i servizi di comunicazione mobili e personali";



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

e-mail definizionecontroversietlc@regione.emilia-romagna.it PEC corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it

WEB www.assemblea.emr.it/corecom

Vista la delibera AGCOM n. 157/11/CIR e la Determina Direttoriale AGCOM 138/17/DT;

Viste le delibere Corecom Emilia Romagna delibera n. 36/2016 e Corecom Piemonte 9/2015;

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"

Visti gli atti del procedimento;

CONSIDERATO QUANTO SEGUE

1. La posizione dell'istante

L'istante ha lamentato mancata fornitura del servizio, interruzione del servizio e fatturazione non giustificata nei confronti della società H3G X (ora Wind Tre X) che per brevità nel prosieguo del presente atto, viene denominata H3G. In particolare, nell'istanza introduttiva del procedimento e nel corso dello stesso, l'istante ha dichiarato quanto segue:

- tra il 14 ed il 15 settembre 2015 verificava che le 5 utenze business lui intestate con l'operatore H3G: 328XXX448, 391XXX004, 328XXX670, 392XXX969 e 392XXX150 risultavano improvvisamente disattivate;
- contattato il servizio clienti apprendeva che tali utenze erano passate ad altro operatore senza alcuna autorizzazione da parte sua;
- sporgeva denuncia presso la legione dei carabinieri di Bologna in data 16/09/2015;
- seguiva lettera ad operatori coinvolti per chiedere ripristino del servizio, senza alcun risultato;
- ulteriori contatti e solleciti non davano alcun risultato;



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

e-mail definizionecontroversietlc@regione.emilia-romagna.it PEC corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it

WEB www.assemblea.emr.it/corecom

- l'operatore H3G ha inviato le fatture contenenti i costi di disattivazione e recesso anticipato oltre costi di traffico mai utilizzato dallo stesso;

In base a tali premesse l'istante ha richiesto

- a) la riattivazione dell'utenza telefonica n. 328XXX448;
- b) storno e/o rimborso delle fatture addebitate per recesso mai richiesto da H3G;
- c) indennizzo per cessazione non autorizzata del servizio mobile;
- d) indennizzo per mancata risposta al reclamo,

2. La posizione degli operatori

Con nota prot AL/2017/8625 del 21/02/2017 gli uffici del Corecom hanno comunicato alle parti l'avvio del procedimento convocandole all'udienza di discussione ed assegnando il termine del 23/03/2017 per il deposito di memorie e documenti utili alla definizione della controversia. La memoria dell'operatore H3G è pervenuta via mail in data 24/03/2017. Tale memoria risulta quindi irricevibile ai sensi dell'art. 16 comma 2 della delibera AGCOM 173/07/CONS, come del resto già dato atto nel verbale di mancato accordo in sede di udienza di discussione del 30/03/2017.

In corso di procedimento è stata avanzata d'ufficio richiesta di integrazione, a meri fini istruttori, nei confronti dell'operatore Vodafone italia X, cui è stato chiesto di produrre le schermate relative alla richiesta di portabilità e alla relativa gestione delle procedure di passaggio da H3G a Vodafone delle utenze nn. 328XXX448, 391XXX004, 328XXX670, 392XXX969 e 392XXX150, intestate a parte istante. L'operatore Vodafone in risposta ha inoltrato una nota (prot AL/41330 del 28/08/2017) datata 01.10.2015 ed indirizzata al legale di parte istante con cui invitava lo stesso a rivolgersi all'operatore donating, specificando che la numerazione 328XXX670 non risultava attiva sui sistemi Vodafone.

3. Motivazione della decisione

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte istante possono essere parzialmente accolte come di seguito precisato.



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

e-mail definizionecontroversietlc@regione.emilia-romagna.it PEC corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it

WEB www.assemblea.emr.it/corecom

- a) La richiesta di cui al punto a) di riattivazione dell'utenza telefonica n. 328XXX448 non può essere accolta in quanto esula dalle competenze di questo organo. Ciò in quanto le pronunce di definizione di Agcom e Corecom sono a contenuto normativamente vincolato, potendo l'Autorità solamente condannare gli operatori al rimborso o allo storno di somme non dovute e alla liquidazione di indennizzi (sulla base di quanto previsto dall'articolo 19, comma 4, Delibera Agcom 173/07/CONS);
- b) Le richieste di cui ai punti b) di storno e/o rimborso delle fatture addebitate per recesso mai richiesto da H3G e c) di indennizzi per cessazione non autorizzata del servizio mobile vengono trattate congiuntamente e non possono essere accolte. Nel caso di specie la memoria dell'operatore non può essere presa in considerazione in quanto tardiva rispetto alla tempistica prevista dall'articolo 16, comma 2, della delibera Agcom n.173/07/CONS: pur tuttavia, la documentazione di parte allegata alla predetta memoria riveste valenza probatoria ed in quanto tale merita valutazione ai fini di ricostruzione cognitiva e di completamento istruttorio (Agcom Delibera n. 157/11/CIR; Corecom Emilia Romagna delibera n. 36/2016). Parte istante lamenta, comprovandolo con denuncia alla legione Carabinieri di Bologna, la portabilità di utenze da H3G a Vodafone effettuate in assenza della propria volontà. Per comprendere se il comportamento degli operatori sia stato conforme al dettato regolamentare, occorre rifarsi a quanto previsto dall'Allegato 1 alla Delibera 147/11/CIR recente il "Regolamento riguardante la portabilità dei numeri per i servizi di comunicazione mobili e personali". L'articolo 5, comma 4 del regolamento sopra richiamato, prevede che la richiesta di attivazione di MNP (Mobile Number Portability ovvero la prestazione che consente al cliente di cambiare il fornitore del servizio mantenendo il proprio numero per servizi mobili e personali) sia sottoscritta dal cliente e contenga una serie di dati, tra cui, ovviamente, i dati identificativi del cliente stesso che per le persone fisiche si sostanziano nel nome e nel cognome, nel codice fiscale, nel tipo e numero del documento di riconoscimento presentato dal cliente, nella manifestazione inequivoca della volontà del cliente di interrompere il rapporto giuridico con il donating (operatore telefonico cedente) relativamente al numero da trasferire e di



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

e-mail definizionecontroversietlc@regione.emilia-romagna.it PEC corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it

WEB www.assemblea.emr.it/corecom

instaurare un rapporto giuridico con il recipient (operatore telefonico ricevente la numerazione) con la conseguente attivazione del numero sulla rete mobile utilizzata dal recipient e, in caso di carta prepagata – come nel caso di specie-, nella “dichiarazione del cliente sostitutiva dell’atto di notorietà di essere il legittimo possessore della carta SIM (intestatario, reale utilizzatore)”. Al comma 6 del medesimo articolo viene specificato che l’operatore recipient trasmette all’operatore donating l’ordine di lavorazione che deve contenere una serie di dati tra cui, nel caso di contratto pre-pagato, il numero seriale della Carta SIM. Il comma 7 specifica che l’ordine trasmesso non riporta dati che non sono necessari all’espletamento della portabilità del numero quali il nominativo o la denominazione o ragione sociale del cliente che ha chiesto la portabilità, tipo o numero di documento del cliente. L’art. 5 prosegue, al comma 9, stabilendo che l’operatore donating, al momento della ricezione dell’ordine, verificati i dati trasmessi dall’operatore recipient, attiva la prestazione nei tempi e secondo le modalità stabilite e, al comma 10, prevede che la richiesta di attivazione della prestazione può essere scartata o rifiutata soltanto in una serie di casi specificati tra cui, quando il contratto si riferisce ad un contratto di tipo pre-pagato, la mancata corrispondenza tra numero MSISDN (il numero di cui viene richiesta la portabilità) ed il numero seriale della carta SIM. Ciò premesso, l’operatore H3G ha allegato documentazione, anche riferita all’operatore Vodafone, da cui risulta che i moduli di richiesta di MNP per i numeri 328XXX448, 391XXX004, 392XXX969 e 392XXX150 sono stati compilati da 2 distinti soggetti, ognuno dei quali ha dichiarato di “essere il legittimo possessore SIM come sopra identificato” relativo al rapporto di fornitura con il donating nelle forme stabilite dal DPR n. 445/2000, oltre che del numero di telefono che richiede di portare allegando allo scopo copia del proprio documento di identità. Inoltre ognuno dei soggetti, relativamente al numero di cui ha chiesto la portabilità, ha dichiarato di voler recedere dal rapporto contrattuale in essere con il donating, confermando integralmente la veridicità delle informazioni fornite e delegando il recipient Vodafone “a richiedere all’operatore di provenienza la disattivazione della SIM indicata” Attesa la completezza della documentazione l’operatore Vodafone (peraltro non parte del presente procedimento) era tenuto, in virtù



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

e-mail definizionecontroversietlc@regione.emilia-romagna.it PEC corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it

WEB www.assemblea.emr.it/corecom

degli obblighi regolamentari sopra enunciati, a inviare la richiesta all'operatore Donating H3G, soggetto preposto ad effettuare le verifiche necessarie al rilascio della numerazione. A sua volta H3G, verificato che il numero seriale della carta SIM ed il numero da portare fossero coincidenti a quelli risultanti nei propri sistemi, come da schermate prodotte relative alle utenze 328XXX448, 391XXX004, 392XXX969 e 392XXX150, non ha potuto, stante quanto prescritto dal Regolamento soprarichiamato, che validare la richiesta ricevuta, non essendo presenti gli estremi per emettere ordinativi di scarto o rifiuto della stessa. Per quanto riguarda la ulteriore numerazione n. 328XXX670 si rileva, dalla integrazione presentata da Vodafone, che la stessa non è stata migrata sui sistemi Vodafone in quanto non attiva sugli stessi. In questa sede non è ovviamente dato comprendere, considerata la natura del procedimento, come sia stato possibile che terzi soggetti abbiano effettuato la richiesta di MNP dei numeri di parte istante, indicando correttamente tutti i dati necessari per effettuare la stessa. Tuttavia, verificata la assenza di responsabilità in particolare dell'operatore H3G, che ha operato in conformità alla normativa di settore, le richieste di parte istante sub a) e sub b) devono essere respinte (cfr. Corecom Piemonte 9/2015 e Determina Direttoriale AGCOM 138/17/DT).

- c) Per quanto concerne la richiesta di indennizzo di cui al punto d) per mancata risposta al reclamo, la stessa può trovare accoglimento. Parte istante documenta la trasmissione di un reclamo via PEC il 16.09.2015 cui non risulta che l'operatore abbia dato risposta. Da ciò deriva la corresponsione di un indennizzo ai sensi dell'art. 11 del Regolamento indennizzi a far data dal 31.10.2015 (termine di 45 giorni entro il quale l'operatore telefonico avrebbe dovuto inviare risposta al reclamo) fino al 29.08.2016, (data della udienza di conciliazione) per un totale di giorni 303. L'operatore H3G è quindi tenuto ad indennizzare la parte istante nella misura massima prevista dal Regolamento Indennizzi pari ad euro 300,00 (trecento).

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



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

e-mail definizionecontroversietlc@regione.emilia-romagna.it PEC corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it

WEB www.assemblea.emr.it/corecom

DETERMINA QUANTO SEGUE

1. Accoglie parzialmente l'istanza di XXX nei confronti della società H3G X (ora Wind Tre X) per le motivazioni di cui in premessa.
2. La società è tenuta a pagare in favore dell'istante, il seguente importo, maggiorato degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza:
 - I. Euro300,00 (trecento) a titolo di indennizzo per la mancata risposta al reclamo;
3. La società H3G X (ora Wind Tre X) è tenuta, 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

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

WEB www.assemblea.emr.it/corecom