

Protocollo: vedi *segnatura.XML*

TITOLO	2015.1.10.4
	2018.1.10.21.264
LEGISLATURA	X

Il giorno 11 febbraio 2019 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	Vice Presidente
MARIA GIOVANNA ADDARIO	Componente

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

OGGETTO: DEFINIZIONE CONTROVERSIA XXX / TISCALI ITALIA X E OPTIMA 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";

Viste le delibere: Agcom n. 150/15/CIR; Corecom Emilia Romagna n. 12/2011; Corecom Lombardia n. 9/2010; Corecom Umbria n. 33/2014, Corecom Toscana n. 57/2014) nonché la Determina 24/2017 del Corecom Emilia Romagna;

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'



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

Autorità per le garanzie nelle Comunicazioni, dal Presidente delle Regione Emilia Romagna, dalla Presidente del Comitato regionale per 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.2019.366);

Udita l'illustrazione svolta nella seduta del 11 febbraio 2019;

CONSIDERATO QUANTO SEGUE

1. La posizione dell'istante

A seguito dell'udienza di conciliazione, tenutasi in data 11/01/2018, cui ha partecipato il solo operatore Tiscali, l'utente ha presentato istanza di definizione in data 28/03/2018 (Prot. AL/2018/20283).

L'istante ha lamentato la mancata migrazione e la perdita della numerazione storica nei confronti delle Società Tiscali Italia X e Optima Italia X che per brevità nel prosieguo del presente atto vengono rispettivamente denominate Tiscali e Optima. In particolare, nell'istanza introduttiva del procedimento e nel corso dello stesso, l'istante ha dichiarato quanto segue:

- di avere richiesto in data 9/6/2016 la migrazione da Tiscali a Optima per il telefono e l'ADSL;
- tale migrazione non è mai avvenuta (come confermato da Optima il 13/03/2017) provocando un grave disservizio a parte istante;
- nel mese di marzo 2017 parte istante chiede la portabilità ad altro gestore avendo nel contempo perso il numero telefonico;

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

- a) la chiusura del contratto senza costi e/o penali ed annullamento degli insoluti;
- b) l'indennizzo per mancato servizio dal 9/6/2016 al marzo 2017;
- c) l'indennizzo per perdita del numero telefonico



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

2. La posizione dell'operatore

L'operatore Tiscali, con memoria Prot. AL/2018/47498 del 7/8/2018 riferisce che parte istante era cliente con titolarità di un servizio adsl e voce sulla linea 0532xxx58. In data 05/08/2016 è pervenuta una richiesta di migrazione della sola componente ADSL da parte del gestore OPTIMA. In proposito Tiscali fornisce le schermate a documentazione del passaggio andato a buon fine. Specifica inoltre che perveniva una notifica dell'espletamento del passaggio del solo servizio ADSL ad Optima il 25/08/2016. Solo in data 12/01/2017 perveniva una nuova richiesta di migrazione per l'acquisizione anche della componente voce a cui Tiscali notificava un esito positivo della fase 2. Tuttavia non risulta mai avviata da parte del recipient la fase di sua piena pertinenza di acquisizione della numerazione (fase 3). Tiscali ritiene pertanto di avere correttamente svolto il suo ruolo di OLO Donating, fornendo esito positivo alla richiesta di migrazione di "fase 2". Tiscali afferma inoltre a seguito della mancata migrazione del servizio voce ha inviato comunicazione al cliente via mail e contestualmente annullato parzialmente le fatture a far data dal passaggio del solo servizio adsl (25/08/2016) in merito alla porzione di canone adsl non più erogato regolarizzando la posizione contabile mediante nota di credito che è stata inviata al cliente via mail e via sms. A carico di parte istante residua un insoluto di euro 119,52. In data 19/04/2017 perveniva richiesta di disdetta del cliente per il servizio voce rimasto attivo e pertanto in data 25/05/2017 il contratto è stato definitivamente cessato. Tiscali conclude la memoria affermando che nel periodo in cui il servizio voce è rimasto attivo, in assenza di una migrazione conclusa a favore del gestore Optima, non risultano pervenuti segnalazioni o reclami da parte del cliente.

L'operatore Optima dichiara che l'utenza voce n. 0532XXX58 non è mai stata attivata in quanto la linea risulta incompatibile con il servizio richiesto, pertanto la richiesta è stata cestinata per inattivabilità. Optima dichiara di aver provveduto a fornire tempestiva comunicazione al cliente. L'operatore richiama le condizioni generali di contratto che prevedono che nessuna responsabilità possa essergli e imputata nel caso di impossibilità ad attivare il servizio per ragioni



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

tecniche e/o amministrative. Per quanto concerne il servizio ADSL, lo stesso è stato attivo con Optima dal 25/08/2016 al 14/02/2017 e l'avvenuta cessazione non può aver comportato la perdita della numerazione del servizio voce. In memoria l'operatore Optima si impegna, a titolo di caring, a stornare al cliente il costo di disattivazione adsl, emettendo nota di credito in suo favore.

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 concerne la richiesta di cui al punto a) di chiusura del contratto senza costi e/o penali ed annullamento degli insoluti, la richiesta può essere parzialmente accolta. La chiusura del contratto senza penali non può essere disposta da questo Organismo poiché trattasi di materia che esula dal contenuto vincolato delle pronunce di definizione, potendo l'Agcom ed il Corecom 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). Risulta peraltro dagli atti che parte istante abbia cessato il rapporto contrattuale con entrambi i gestori coinvolti nella presente controversia. La richiesta di annullamento degli insoluti, nonostante pecchi di evidente genericità in quanto parte istante non indica l'ammontare dello stesso né quali siano le voci in contestazione, può essere tuttavia parzialmente accolta nei confronti dell'operatore Optima relativamente ai costi di disattivazione applicati a seguito del recesso di parte istante. Nel caso di specie, infatti, a fronte dell'inadempimento del gestore circa la mancata attivazione della linea fissa, l'utente ha legittimamente chiesto la risoluzione del contratto e, conseguentemente, sono illegittime le eventuali richieste a titolo di penali/disattivazioni anticipate/corrispettivo per recesso anticipato formulate dal gestore. (Cfr. Corecom E.R. Determina 24/2017 e delibera n. 12/2011). Viene quindi accolta la richiesta di storno



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

- degli oneri di disattivazione applicati da Optima. Questo operatore ha peraltro dichiarato in memoria che avrebbe provveduto al riguardo ma non ne ha fornito prova.
- b) Per quanto concerne la richiesta di cui al punto b) di indennizzo per mancato servizio dal 09/06/2016 al marzo 2017, la stessa può trovare parziale accoglimento. Il gestore Optima allega il contratto sottoscritto con parte istante il 7/6/2016 e dichiara di avere comunicato tempestivamente al cliente l'inattività dell'utenza fissa. In proposito allega documentazione, da cui risultano rilevati problemi nella migrazione in argomento (mail del 29/06/2016) e una schermata del 08/07/2016 in cui risulta "presenza servizio incompatibile con servizio richiesto". A fronte di tali criticità l'operatore Optima ha inviato comunicazione al cliente solo il 13/03/2017 a seguito di segnalazione ricevuta dall'istante. Ciò in palese violazione della normativa di settore e del consolidato principio giurisprudenziale che impone all'operatore recipient di 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 (delibera Agcom n. 150/15/CIR; delibera del Corecom Lombardia n. 9/2010, delibera Corecom Umbria n. 33/2014, delibera Corecom Toscana n. 57/2014). Tenuto conto che dalla documentazione allegata si rileva che l'operatore Optima era a conoscenza sin dall'8/07/2016 delle problematiche che impedivano la migrazione del numero in argomento e che non ha avvisato tempestivamente parte istante, lo stesso è tenuto a corrispondere un indennizzo dall'8/07/2016 al 13/03/2017 (data della comunicazione dell'impossibilità tecnica all'attivazione del servizio) ai sensi del combinato disposto dell'art. 6 comma 3 (in quanto risulta in atti che il servizio voce era rimasto in capo all'operatore Tiscali fino a marzo 2017) e 12 comma 2 del regolamento indennizzi. Tale indennizzo viene così calcolato: giorni 248 x euro 1,50 x 2 (utenza business) = euro 744,00 (settecentoquarantaquattro/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

- c) Per quanto attiene la richiesta sub c) di indennizzo per la perdita del numero telefonico, la stessa viene accolta. L'operatore Tiscali ha prodotto in atti una propria comunicazione a parte istante del 17/01/2017 con l'informazione del completamento della migrazione del solo servizio Voce dal 25/08/2016 con il mantenimento in Tiscali del servizio ADSL. Tale comunicazione è evidentemente errata, posto che lo stesso Tiscali in memoria afferma che solo il servizio ADSL migrava il 25/08/2016 verso il gestore Optima e che in data 12/01/2017 perveniva una nuova richiesta di migrazione per l'acquisizione anche della componente voce, poi non perfezionatasi. L'istante pertanto ha ricevuto da Tiscali una comunicazione non rispondente al vero. L'istante, in data 18/04/2017, con comunicazione presente in atti, chiedeva la disattivazione dell'ADSL, servizio per il quale riteneva di essere ancora cliente di Tiscali (che peraltro continuava a fatturare al riguardo). Tiscali in memoria dichiara invece che l'istante con la medesima comunicazione 18/04/2017 ha chiesto la disdetta del servizio voce. Si ritiene che la perdita della numerazione sia ascrivibile al comportamento di Tiscali che ha fornito contraddittorie informazioni a parte istante ed ha erroneamente disattivato l'utenza fissa, a fronte di una richiesta di disattivazione del solo servizio ADSL (peraltro già migrato all'altro operatore). Da ciò deriva il riconoscimento da parte dell'istante dell'indennizzo per la perdita della numerazione ai sensi del combinato disposto degli artt. 9 comma 1 e 12 comma 2 del Regolamento Indennizzi. Tenuto conto che dagli atti si rileva che Tiscali dal 18/11/2015 avviava le procedure di attivazione del servizio (manca documentazione da cui risulti maggiore vetustà) e che la disattivazione è avvenuta il 18/04/2017 si riconosce a parte istante un indennizzo così calcolato: anni 2 x euro 100,00 anno x 4 anni (utenza business)= euro 800,00 (ottocento/00)

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 XXX nei confronti delle Società Tiscali Italia X e Optima Italia X per le motivazioni di cui in premessa.



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

2. La società Optima Italia SPA è tenuta a pagare in favore dell'istante, il seguente importo, maggiorato degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza.
 - I. euro 744,00 (settecentoquarantaquattro/00), a titolo di indennizzo per la mancata migrazione dell'utenza;
3. La società Optima Italia SPA è tenuta, altresì, allo storno degli oneri di disattivazione applicati a seguito del recesso esercitato da parte istante;
4. La società Tiscali Italia SPA è tenuta a pagare a favore di parte istante il seguente importo, maggiorato degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza:
 - I. euro 800,00 (ottocento/00), a titolo di indennizzo per la perdita della numerazione.
5. Le Società Tiscali Italia SPA e Optima italia SPA sono tenute 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 - PEC corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it

WEB 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

Il Presidente

Dott. 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