

Protocollo: vedi *segnatura.XML*

TITOLO	2015.1.10.4.1
	2018.1.10.21.178
LEGISLATURA	X

Il giorno 30 gennaio 2020 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
MARIA GIOVANNA ADDARIO	Componente

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

OGGETTO: DEFINIZIONE CONTROVERSIA XXX / VODAFONE ITALIA X E TIM 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.122/16/CIR;

Viste le delibere Corecom Emilia-Romagna n. 29/12, n. 23/12 e la determina Corecom Toscana n. 8/12;

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



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

dell’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. (N.P. 181/2020)

Udita l’illustrazione svolta nella seduta del 30 gennaio 2020;

CONSIDERATO QUANTO SEGUE

1. La posizione dell’istante

A seguito dell’udienza di conciliazione, tenutasi in data 14/02/2018 nei confronti di Vodafone Italia X (di seguito Vodafone) e nei confronti di Tim X (di seguito Tim), l’istante ha presentato istanza di definizione prot. AL/2018/0012475 del 20/02/2018 lamentando che:

- è stato cliente Tim, con promozione “Internet Premium” in relazione alle linee telefoniche 05XXXXX799 e 05XXXXX183”;
- nel maggio 2017 l’operatore convertiva l’indirizzo IP da statico a dinamico. Questo comportava gravi disagi e danni per l’attività commerciale dell’utente;
- a nulla valevano i numerosi reclami telefonici e scritti inviati all’operatore: l’IP statico indispensabile per la propria attività non veniva ripristinato;
- in data 26/07/2017, per non subire ulteriori pregiudizi, effettuava la portabilità verso il nuovo operatore Vodafone;
- in data 26/08/2017 un tecnico Vodafone si recava presso la propria sede per installare la “Vodafone Station”: il servizio internet veniva attivato da Vodafone il 28/08/2017 ma dal 04/09/2017 veniva sospeso il servizio di telefonia;
- a seguito di svariati reclami all’operatore, tra cui quello del 12/09/2017, Vodafone prometteva di intervenire con i propri tecnici, rinviando l’attivazione in un primo momento al 11/09/2017, successivamente al 20/09/2017, ma tale riattivazione non è mai avvenuta. Pertanto, dal 22/09/2017 al 23/11/2017 poteva ricevere chiamate solamente da numeri Vodafone;



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 causa del mancato perfezionamento della migrazione usufruiva del servizio ADSL con Vodafone e del servizio voce con Tim, provvedendo al pagamento della doppia fatturazione;
- in data 26/01/2018 Tim sospendeva nuovamente le utenze e, dopo qualche giorno, perveniva comunicazione dell'operatore circa l'avvenuta cessazione delle stesse;
- in data 29/01/2018 inviava formale reclamo a Tim in cui disconosceva la richiesta di cessazione delle linee;
- ancora dalla data di presentazione dell'istanza di definizione si vede impossibilitato a comunicare con la propria clientela, subendo così ingenti danni economici.

In base a tali premesse, in sede di GU14 l'utente ha richiesto:

- a) lo storno integrale dell'insoluto e il ritiro, a cura e spese dell'operatore, della pratica di recupero del credito;
- b) gli indennizzi per la completa interruzione del servizio per motivi tecnici imputabili all'operatore, ai sensi dell'art. 5 all. A della delibera 73/11Cons, da calcolarsi dal 04/09/2017 al 22/09/2017, per un totale di 18 giorni, per complessivi euro 180,00;
- c) gli indennizzi per il malfunzionamento (ricezione chiamate solo da utenze Vodafone) ai sensi dell'art. 5 com. 2 all. A della delibera 73/11Cons, da calcolarsi dal 23/09/2017 al 23/11/2017, per complessivi 62 giorni, per un totale di euro 310,00;
- d) gli indennizzi ai sensi dell'art. 4 all. A della delibera 73/11Cons, per utenza business, da calcolarsi dal 26/01/2018 ad oggi per un totale di 24 giorni;
- e) gli indennizzi per omessa portabilità del numero, ai sensi dell'art. 6 all. A della delibera 73/11Cons, per utenza business, da calcolarsi dal 28/08/2017 a tutt'oggi (19/02/2018), per un totale di 176 giorni, pari a complessivi euro 1.760,00;
- f) l'immediato perfezionamento della procedura di migrazione da Tim a Vodafone;
- g) gli indennizzi per la mancata risposta al reclamo del 24/05/2017 (Tim), pari ad euro 90,00
- h) il rimborso di euro 73,20, pagati per la sostituzione delle numerazioni storiche con quelle provvisorie;
- i) il rimborso delle maggiori somme corrisposte e non dovute, pari ad euro 234,07
- j) le spese di procedura ex art. 19 Delibera 173/07/Cons. per euro 100,00.



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

2. La posizione dell'operatore Tim

L'operatore Tim, con propria memoria difensiva eccepisce in via preliminare l'improcedibilità delle richieste attinenti fatti avvenuti successivamente al deposito dell'istanza UG del 6/10/2017, per omesso tentativo di conciliazione.

Dall'istanza presentata si evince come l'utente abbia posto a fondamento della domanda gli asseriti disservizi subiti sino all'ottobre 2017, dunque, dovranno ritenersi improcedibili le domande afferenti eventi successivi, tra cui l'asserita sospensione dei servizi verificatasi dal 26/01/2018.

Tanto premesso, l'operatore rievoca quanto segue:

- in data 01/12/2015, su richiesta dell'utente, veniva attivato il servizio ADSL con offerta *Internet Premium*. In seguito ad una richiesta di informazioni, veniva confermato all'utente che aveva in essere un indirizzo IP dinamico, in uso alla maggior parte delle linee attive con tale tecnologia;
- successivamente l'utente chiedeva l'attivazione dell'offerta ADSL "*Tutto Senza Limiti 20MEGA*" che, contrariamente a quella in uso, prevedeva un IP Statico. Tale procedura veniva correttamente espletata in data 16/07/2017;
- in data 02/08/2017 l'istante comunicava a Tim la volontà di recedere dal contratto in esenzione da costi per la mancata accettazione delle variazioni economiche del contratto. Tim, preso atto della volontà dell'utente, espletava correttamente la cessazione dei servizi di fonia e internet in data 07/09/2017;
- solamente a seguito della presentazione di Modulo GU5 procedeva alla riattivazione dell'utenza dal 22/11/2017 sino al perfezionamento della migrazione della numerazione 05XXXXX799 in Vodafone avvenuto il 26/01/2018. L'operatore chiede quindi l'integrale rigetto delle domande avversarie.



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

3. La posizione dell'operatore Vodafone

L'operatore Vodafone, con propria memoria difensiva, eccepisce in via preliminare l'inammissibilità e l'improcedibilità di eventuali richieste non coincidenti con quelle avanzate nell'istanza di conciliazione.

Tanto premesso, Vodafone:

- evidenza che in ragione della proposta di abbonamento sottoscritta dall'utente, ha regolarmente attivato la procedura di migrazione, richiedendo a Tim la portabilità delle numerazioni 05XXXXX799 e 05XXXXX183;
- tale migrazione, tuttavia, era stata inizialmente scartata da Tim poiché le utenze risultavano non attive sui sistemi. In attesa di migrazione Vodafone attivava due utenze provvisorie 05XXXXX193 e 05XXXXX194, oltre al link e al servizio ADSL. Quanto sostenuto è confermato dalla risposta comunicata da Tim al Corecom in sede di applicazione dell'art. 5 del Regolamento AGCOM, laddove si fa presente che *"il 07/09/2017 la linea ISDN 0516647799 è stata correttamente cessata per disdetta"*;
- proseguendo nella propria attività quale recipient, è infine riuscita ad importare le numerazioni 05XXXXX799 e 05XXXXX183 con GNP1746232.

Si richiede quindi il rigetto integrale di ogni richiesta di indennizzo avanzate dall'utente e di ogni altra richiesta di storno o rimborso, non avendo l'istante dato prova della responsabilità in capo a Vodafone.

4. La replica dell'istante

Con propria memoria di replica l'istante rileva che, per oltre 6 mesi, si vedeva impossibilitata a comunicare con la propria clientela, subendo ingenti danni, soprattutto economici.

Precisa che in data 26/07/2017 chiedeva la migrazione delle utenze oggetto di controversia a Vodafone. Tale procedura, dopo molteplici tentativi falliti ed a seguito dei formulari GU5, si perfezionava solo in data 05/03/2018.

In merito a tale ingiustificata sospensione ed interruzione del servizio, viene osservato come gli operatori telefonici si impegnano a fornire i servizi in maniera regolare, continua e senza interruzioni, nel rispetto delle previsioni normative e contrattuali.



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

Alla luce di quanto esposto, l'utente chiede l'integrale accoglimento delle proprie domande.

5. Motivi della decisione

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte, trovano parziale accoglimento come di seguito precisato.

- a) Le domande sub a) sub b), sub c), sub d), sub e) sono trattate congiuntamente e sono da accogliere parzialmente. Preliminarmente è opportuno rilevare che la ricostruzione della vicenda proposta dall'istante risulta piuttosto contorta, difficoltosa e non sempre di facile comprensione. Le imprecisioni presenti nell'istanza di parte spesso non permettono di individuare la reale dinamica dei fatti anche nel confronto con la documentazione depositata dagli operatori. Ciò detto, sebbene l'ufficio non possa sostituirsi all'istante nella formulazione delle proprie richieste, si ritiene opportuno richiamare quanto disposto dall'allegato A della delibera Agcom n. 276/13/CONS al cui punto III.1.2 è previsto che "in un'ottica di tutela dei contraenti più deboli e nel rispetto delle finalità delle procedure di risoluzione stragiudiziale delle controversie, le istanze inesatte, ogni qualvolta sia possibile, devono essere interpretate secondo il loro significato più logico e pertinente rispetto alla questione da esaminare" (cfr. determina Corecom Toscana n. 8/12 e delibera Corecom Emilia-Romagna n. 23/12). In particolare, si ritiene che la presente controversia ha principalmente ad oggetto disservizi relativi al ritardo nell'espletamento della procedura di migrazione di utenze business da Telecom a Vodafone. Le risultanze istruttorie rilevano che la migrazione dei servizi voce e internet richiesta dall'istante in data 26/07/2017, si è perfezionata solo per l'Adsl e non per il servizio voce. Sul punto, sebbene la dinamica dei fatti non risulti di facile ricostruzione, si rileva che il perdurarsi del ritardo nell'espletamento della procedura sia stato in parte causato dalla comunicazione di recesso avanzata dall'istante a Tim in data 02/08/2017, in cui quest'ultimo ha precisato di voler recedere a seguito delle modifiche unilaterali del contratto apportate dall'operatore, il quale ha, pertanto, provveduto a cessare i propri servizi in data 07/09/2017. Pertanto, le varie richieste di portabilità inoltrate dal recipient Vodafone al donor Tim sono state rifiutate proprio perché le utenze non risultavano più attive a causa della presa in carico della



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

disdetta da parte di Tim. Nonostante ciò, si ritiene opportuno precisare che, se da una parte è evidente la totale estraneità del gestore Tim che ha disposto la disattivazione dell'Adsl per aver dato seguito ad una precisa richiesta dell'istante, dall'altra Vodafone non ha fornito la prova di aver adeguatamente informato l'utente sulle difficoltà incontrate nell'adempimento della propria obbligazione, in ossequio ai criteri uniformi di trasparenza e chiarezza, di cui all'articolo 4, comma 2, dell'allegato A) alla delibera n. 179/03/CSP» (Delibera Agcom n.122/16/CIR). A fronte, infatti, di qualunque difficoltà tecnica possa il gestore avere incontrato, rimane l'evidente inadempimento contrattuale da parte di quest'ultimo, che non pare essersi adoperato a fornire informazioni esaurienti sulle difficoltà tecniche incontrate nel corso del processo in esame. Pertanto, l'istante ha diritto al riconoscimento di un indennizzo per il mancato assolvimento dei suoi oneri informativi nel corso del processo di portabilità in esame. Ciò premesso, Vodafone è tenuta a corrispondere l'indennizzo di cui all'art. 6, comma 1 "Indennizzo per omessa o ritardata portabilità del numero" della Delibera Agcom n.73/11/CONS, per complessivi 184 giorni, computati in riferimento al periodo compreso dal 29/08/2017 (data di attivazione prevista e comunicata da Vodafone all'istante con e-mail del 28/08/2017) al 28/02/2018 (data di perfezionamento della portabilità relativa al servizio voce, come risulta dal provvedimento d'urgenza GU5), per un importo totale pari ad euro 920,00 da raddoppiarsi in applicazione della disposizione di cui all'art. 12, comma 2 del medesimo regolamento in ragione del tipo di utenza business, per complessivi euro 1.840,00 (184 gg. x euro 5,00 x 2 business). Inoltre, l'istante ha diritto ad ottenere il rimborso/storno di quanto eventualmente addebitato da Vodafone per il servizio voce dal 29/08/2017 al 28/02/2018. Infine, per quanto attiene le richieste sub b), c) e d) avanzate dall'istante, si precisa che le stesse si riferiscono a disservizi inerenti il perfezionamento della migrazione del servizio voce appena esaminato, e pertanto si ritengono soddisfatte e assorbite da quanto poc'anzi riconosciuto.

- b) Con riferimento alla domanda sub f) di perfezionamento della procedura di migrazione da Tim a Vodafone si deve rilevare come, già in sede di archiviazione del GU5, con atto prot. 15986 del 07/03/2018 questo Corecom abbia dato atto che le numerazioni in oggetto sono



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

attive sotto rete Vodafone, come da comunicazione di Vodafone del 28/02/2018 prot. n. 14151.

- c) La richiesta sub g) di indennizzo per la mancata risposta al reclamo del 24/05/2017 non può essere accolta per le motivazioni che seguono. Innanzitutto, si rileva che tale segnalazione riguarda una contestazione non del tutto attinente al presente procedimento poiché l'istante in quel caso ha lamentato l'attivazione da parte di TIM di un IP dinamico al posto di quello statico. Tale problematica seppur presente nella descrizione dei fatti avanzata dall'utente, la quale come specificato in premessa risulta piuttosto caotica, esula dalle richieste avanzate dall'istante che, come già evidenziato nei precedenti esaminati, vertono su disservizi derivanti dal mancato perfezionamento della migrazione, tema su cui anche gli operatori hanno basato la loro difesa. Ad abundantiam si rileva che Tim ha comunque depositato una comunicazione di riscontro a tale reclamo trasmessa all'istante in data 31/05/2017. Alla luce di ciò, la domanda deve essere rigettata.
- d) La richiesta sub h) di rimborso di euro 73,20, pagati a terzi per la sostituzione delle numerazioni storiche con quelle provvisorie non può essere accolta in quanto trattasi di richiesta di risarcimento la quale 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).
- e) La richiesta sub i) di rimborso delle maggiori somme corrisposte e non dovute, pari ad euro 234,07 non può essere accolta in quanto generica e indeterminata. Infatti, l'istante oltre a non specificare le fatture e le voci di costo contestate, non fornisce alcuna prova dell'effettivo esborso della somma in questione. In ogni caso, è opportuno precisare che il tema relativo agli importi illegittimamente addebitati all'istante, è stato trattato contestualmente al mancato perfezionamento della migrazione. Pertanto, la domanda si ritiene assorbita dalle richieste di cui al precedente punto b).
- f) Con riferimento alla richiesta sub j) di riconoscimento delle spese di procedura, esse possono essere quantificate in euro 100,00 avendo l'istante partecipato ad entrambe le



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

udienze. La somma va posta a carico di Vodafone in quanto TIM è risultata estranea alle contestazioni dell'istante.

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 per le motivazioni di cui in premessa.
- 2) La società Vodafone X è tenuta a pagare, oltre ad euro 100 per spese, i seguenti importi, maggiorati degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza:
 - I) euro 1.840,00 (milleottocentoquaranta/00) a titolo di indennizzo per la ritardata portabilità del servizio voce, per le motivazioni di al punto a);
 - II) a rimborsare/stornare quanto eventualmente addebitato da Vodafone per il servizio voce dal 29/08/2017 al 28/02/2018.

La società Vodafone 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

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