

***Co.Re.Com. Cal/Ro***

## DELIBERAZIONE N.50

**Oggetto:** DEFINIZIONE DELLA CONTROVERSIA Virduci Xxxxx c/ Wind Telecomunicazioni xxx.

### IL COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI

nella seduta del giorno 27/03/2013, svolta presso la sede del Consiglio Regionale della Calabria, via Cardinale Portanova Reggio Calabria, in cui sono presenti:

Prof. Alessandro Manganaro	Presidente
Prof. Carmelo Carabetta	Componente
Dott. Gregorio Corigliano	Componente

e Avv. Rosario Carnevale, Direttore del Co.re.com;

Visti:

la legge 31 luglio 1997, n. 249, "Istituzione dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e norme sui sistemi delle telecomunicazioni e radiotelevisivo", in particolare l'art. 1, comma 6, lett. a), n. 14;

la legge 14 novembre 1995, n. 481, "Norme per la concorrenza e la regolazione dei servizi di pubblica utilità. Istituzione delle Autorità di regolazione dei servizi di pubblica utilità";

il Regio Decreto 16 marzo 1942, n. 262, di approvazione del testo del Codice civile;

l'art. 84 del decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259, "Codice delle comunicazioni elettroniche";

la legge della Regione Calabria 22 gennaio 2001, n. 2, "Istituzione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni- Corecom" e succ. modif. ed int.;

la propria deliberazione n. 5 del 10 giugno 2009, recante: "Regolamento interno di organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni";

la deliberazione dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni n. 173/07/Cons, "Regolamento in materia di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti" e succ. modif. ed int.;

l'Accordo quadro tra l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome, sottoscritto in data 4 dicembre 2008;

la Convenzione per l'esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni, sottoscritta tra l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni ed il Corecom Calabria in data 16 dicembre 2009 ed, in particolare, l'art. 4, comma 1, lett. e);

la deliberazione dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni n. 179/03/CSP, all. A, "Direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni";

l'istanza del 11 ottobre 2012, acquisita al prot. Co.Re.Com. Calabria n. 44296, con cui il sig. Virduci Xxxxx ha chiesto l'intervento del Co.Re.Com. Calabria per la definizione della controversia pendente con la Società Wind Telecomunicazioni xxx ai sensi degli artt. 14 e ss. del Regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti, approvato con delibera 173/07/Cons e succ. modif. ed int.;

la nota del 16 ottobre 2012 (prot. n. 44898), con cui il Responsabile del procedimento ha comunicato alle parti, ai sensi dell'art. 15 del summenzionato Regolamento, l'avvio del procedimento finalizzato alla definizione della deferita controversia;

Preso atto che il ricorrente ha depositato altra istanza di definizione nei confronti dell'operatore Vodafone Omnitel in data 11 ottobre 2012 e che, con nota n. 49883 del 14 novembre 2012, il Responsabile del procedimento ha disposto la riunione dei su indicati procedimenti e, con successivo atto, ha convocato le parti all'udienza di discussione per il giorno 4 dicembre 2012;

Visto il verbale di discussione, redatto in data 4 dicembre 2012, in cui si è dato atto dell'assenza dell'operatore Wind e dell'accordo transattivo raggiunto tra il rappresentante del ricorrente e l'operatore Vodafone Omnitel;

Dato atto, conseguentemente, che il fascicolo relativo alla posizione Virduci/ Wind è stato ritirato per la decisione;

Visti gli atti del procedimento e la documentazione acquisita nel corso dell'istruttoria;

Considerato quanto segue

### **Oggetto della controversia e risultanze istruttorie**

Il sig. Virduci Xxxxx, titolare di utenza di rete fissa con numero xxxxx, ha chiesto l'intervento del Co.Re.Com. Calabria per la definizione della controversia pendente con la Società Wind Telecomunicazioni, lamentando l'inadempimento contrattuale dell'operatore per mancata portabilità, interruzione del servizio voce e mancata trasparenza contrattuale.

In particolare, l'istante ha dichiarato:

- di aver sottoscritto, nel febbraio 2011, un contratto per adesione, su proposta di un incaricato della società Wind, concernente l'attivazione del servizio voce sulla propria utenza di rete fissa, mediante portabilità del numero dal precedente operatore Vodafone, e di avere fornito all'incaricato Wind alcune fatture Vodafone, riportanti il codice di migrazione, per consentire l'avvio del processo di portabilità;
- che, in occasione della sottoscrizione del nuovo abbonamento, la società Wind non gli ha rilasciato copia del contratto e che, dal 18 febbraio 2012, il servizio prescelto risulta attivato su un numero provvisorio; di contro, il numero originario, per cui era stata richiesta la portabilità, è rimasto parzialmente disservito;
- la società Wind ha addebitato la causa del disservizio al codice di migrazione errato;

- di conseguenza, l'istante si è visto costretto a presentare al Co.Re.Com. il mod. GU5 con richiesta di immediato ripristino della numerazione originaria.

L'istante ha esperito infruttuosamente un tentativo di conciliazione in data 13 luglio 2012, come da verbale in atti; le parti, pur avendo aderito all'udienza, non hanno raggiunto alcun accordo.

Con l'odierna istanza di definizione il ricorrente chiede il riconoscimento degli indennizzi contrattuali per la mancata portabilità dell'utenza in oggetto, dal 18 febbraio 2012 all'1 luglio 2012, per l'interruzione parziale del servizio voce (relativamente al traffico in entrata), dal 18 febbraio 2012 al 20 agosto 2012, ed un indennizzo contrattuale per mancata trasparenza, atteso che la società Wind non ha mai rilasciato copia del contratto, né ha riscontrato le richieste di parte utente.

Infine, l'istante chiede il riconoscimento di un indennizzo per erronea fatturazione, poiché gli addebiti indicati nelle fatture si riferiscono al numero provvisorio assegnatogli unilateralmente da Wind, che ha generato un codice di migrazione discordante da quello originario.

La società Wind, tempestivamente costituita, ha contestato integralmente le argomentazioni di parte avversa, evidenziando, in particolare, che:

- in data 18 febbraio 2012 perveniva una richiesta di migrazione della numerazione in oggetto, proveniente da altro OLO (nella specie, Vodafone);
- l'istante forniva il codice di migrazione relativo all'utenza *de qua*, tuttavia Wind, per poter acquisire la linea, richiedeva tecnicamente l'attivazione di una LNA (nuova linea su accesso tradizionale), da sovrascrivere successivamente con la numerazione originaria;
- in data 29 febbraio si completava l'attivazione della LNA, tuttavia in data successiva, il 9 marzo, l'ordine di migrazione veniva riscontrato negativamente da Telecom Italia, con la seguente causale "codice segreto errato";
- il processo veniva nuovamente avviato, previa verifica del codice esatto, ma - di nuovo - subiva un arresto con la medesima causale di scarto;
- seguiva un nuovo contatto con l'utente (in data 4 giugno 2012) per la verifica/conferma del codice di migrazione; l'utente rappresentava la necessità di doversi consultare con il proprio legale per le opportune verifiche e, successivamente, si rendeva irreperibile;
- di conseguenza, Wind si rivolgeva direttamente al legale del ricorrente, inoltrandogli una missiva (in data 11 luglio), di richiesta di conferma del codice di migrazione; la missiva veniva riscontrata dal legale dell'utente in data 13 luglio;
- il 5 ottobre 2012 il legale del ricorrente richiedeva alla convenuta una copia del contratto sottoscritto dall'utente.

Per concludere, Wind chiarisce che la numerazione attivata in via provvisoria, originaria Infostrada, risulta regolarmente funzionante; viceversa il processo di portabilità della numerazione in oggetto non risulta espletato per le motivazioni su esposte, che - ad avviso della convenuta - non sono ad essa imputabili.

Chiede, pertanto, il rigetto integrale delle domande di parte avversa, con ogni conseguenza di legge.

## Motivi della decisione

### 1. Nel rito

Preliminarmente, si osserva che l'istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall'art. 14 del Regolamento ed è pertanto proponibile.

Quanto al comportamento procedimentale delle parti, valutabile ai fini della liquidazione delle spese, si osserva che entrambe hanno aderito al tentativo di conciliazione ed all'udienza di discussione di secondo grado, senza tuttavia raggiungere l'accordo.

Ancora, in via preliminare, si deve rilevare che l'istanza introduttiva del presente procedimento riveste un più esteso contenuto rispetto all'istanza di conciliazione. Infatti, da un esame della documentazione agli atti, si evince che la questione in discussione, originariamente incentrata sulla mancata migrazione dell'utenza *de qua*, è stata estesa, in secondo grado, ad altre problematiche (lamentata interruzione del servizio voce, mancata trasparenza contrattuale, errori nella fatturazione). Orbene, sulla scorta degli indirizzi espressi nelle linee guida dall'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni (delibera n. 529/09/Cons), ai fini della verifica di ammissibilità delle domande, è necessario verificare che "l'oggetto della richiesta di definizione sia lo stesso già sottoposto al tentativo di conciliazione", nel senso che non può consentirsi l'ampliamento della controversia a questioni ulteriori ed aggiuntive rispetto a quelle del "primo grado", allo scopo di non aggirare il principio di obbligatorietà della fase conciliativa. Nel caso che qui interessa, i disservizi anzidetti (interruzione del servizio voce, mancata trasparenza contrattuale, errori nella fatturazione) non hanno formato oggetto del precedente tentativo di conciliazione; pertanto, le relative domande devono considerarsi inammissibili ai fini del presente procedimento.

## 2. Nel merito

L'odierna controversia si incentra sulla mancata portabilità dell'utenza di rete fissa di titolarità del ricorrente. Nell'esposizione dei fatti si è dato conto dei ripetuti tentativi di migrazione dell'utenza *de qua* verso l'operatore Wind, che non andavano a buon fine per l'esistenza della seguente causale di scarto ("codice di migrazione errato"), che interrompeva il processo.

Le procedure di migrazione risultano disciplinate dalla delibera Agcom n. 274/07/Cons. e succ. modif., che pone in capo agli operatori coinvolti, adempimenti e tempistiche predeterminate affinché si garantisca agli utilizzatori finali il diritto incondizionato di trasferire le utenze, a scadenze certe e con il minimo disservizio per le utenze medesime.

In particolare, l'art. 18 della delibera su citata onera l'operatore *recipient* (nella specie, Wind) di precisi adempimenti per l'avvio del processo di migrazione (incluse le notifiche agli altri operatori coinvolti e le comunicazioni all'utente).

Atteso che la posizione Virduci/Vodafone (*donating*) è stata stralciata per intervenuta transazione tra le parti, resta, in questa sede, da accertare la sussistenza di eventuali responsabilità a carico dell'operatore Wind in relazione al disservizio occorso all'odierno utente.

Nel caso di specie, la resistente giustifica l'inerzia nell'espletamento della portabilità col fatto che le fosse stato comunicato un codice di migrazione errato. Ad ogni modo, le norme vigenti onerano l'operatore *recipient* della verifica del codice di migrazione, allo scopo di escludere l'esistenza di errori di trascrizione e/o di lettura del codice stesso.

Stante quanto dichiarato dal ricorrente e non confutato dall'operatore convenuto, il ricorrente medesimo, nell'aderire al contratto, ha fornito all'incaricato di Wind le fatture Vodafone riportanti il codice di migrazione, perché questi ne trascrivesse i dati utili per l'avvio del processo di portabilità; successivamente, il processo si è interrotto a causa del codice di migrazione errato (ne fornisce prova la memoria difensiva della società resistente, che riporta una sequenza alfanumerica differente da quella indicata nelle fatture Vodafone): è evidente come l'errore che ha causato il disservizio in questione non possa essere addebitato alla condotta dell'utente, quanto piuttosto a quella dell'incaricato della Wind.

L'utente, invece - per come risulta dalla documentazione agli atti - su sollecitazione di Wind, si è fatto carico di comunicare/confermare, in data 13 luglio 2012, il codice all'operatore *recipient* per metterlo in condizione di portare a termine la portabilità richiesta, atteso che il processo si era ripetutamente interrotto.

Si evidenzia che la comunicazione del 13 luglio 2012, inoltrata dal legale dell'utente, riporta un codice di migrazione corrispondente a quello indicato sulle fatture Vodafone. Il disservizio è quindi imputabile alla società convenuta.

Ciò considerato, si stabilisce che la società Wind Telecomunicazioni corrisponda al sig. Virduci Xxxxx un indennizzo per ritardata portabilità dell'utenza in oggetto, dal 18 febbraio 2012 (detratti gg. 10 di franchigia) alla data di espletamento della portabilità medesima (1 luglio 2012), per complessivi giorni 134 di disservizio. L'indennizzo, calcolato nella misura di € 5,00/giorno, ai sensi dell'art. 6, all. A alla delibera n. 73/11/Cons., è pari a complessivi € 670,00 (seicentoseventanta/00);

Stabilito che l'indennizzo e/o i rimborsi riconosciuti da questo Co.Re.Com. all'esito della procedura di definizione devono soddisfare, ai sensi dell'art. 84 del Codice delle comunicazioni elettroniche, il requisito dell'equità e, pertanto, tenere indenne l'istante dal decorso del tempo necessario alla definizione della procedura;

### 3. Sulle spese di procedura

Ritenuto equo liquidare, in favore dell'istante, a titolo di rimborso delle spese di procedura, l'importo complessivo di € 50,00 (cinquanta/00) in considerazione del comportamento tenuto dall'operatore Wind in entrambi i gradi della controversia;

Per tutto quanto sopra esposto

Vista la proposta di decisione del Direttore del Co.re.com, Avv. Rosario Carnevale, resa ai sensi dell'art. 19 del Regolamento in materia di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti; Udita la relazione del Presidente di questo Comitato, Prof. A. Manganaro, nell'odierna seduta;

All'unanimità dei voti espressi nelle forme di legge

### DELIBERA

1) L'accoglimento della richiesta di indennizzo per ritardata portabilità avanzata dal sig. Virduci Xxxxx nell'odierna istanza di definizione della controversia, stabilendo, di conseguenza, che l'operatore Wind Telecomunicazioni xxx provveda ai sotto indicati adempimenti in favore del ricorrente summenzionato:

- a) corrispondere, a titolo di indennizzo, la somma di 670,00 (seicentoseventanta/00);
- b) corrispondere, a titolo di rimborso delle spese di procedura, l'importo complessivo di € 50,00 (cinquanta/00);

2) L'indennizzo così determinato dovrà essere maggiorato della misura corrispondente all'importo degli interessi legali calcolati a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di risoluzione della controversia;

3) Dichiara inammissibili le restanti domande di parte ricorrente, per le motivazioni di cui in premessa ;

4) Resta salva la possibilità per il ricorrente di avviare azione risarcitoria dinanzi alla competente Autorità giudiziaria, ai sensi dell'art. 19, comma 5, del Regolamento in materia di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti, approvato con deliberazione Agcom n. 173/07/Cons.;

5) Ai sensi dell'art. 19, comma 3, del Regolamento suindicato "il provvedimento di definizione della controversia costituisce un ordine dell'Autorità, come disposto dall'art. 98, comma 11 del decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259";

6) La presente delibera è notificata alle parti e pubblicata nel Bollettino Ufficiale e sul sito web dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e sul sito web del Corecom Calabria, assolvendo in tal modo ad ogni obbligo di pubblicazione, ai sensi dell'art. 32, comma 1, della legge n. 69/2009;

7) La Società resistente è tenuta a comunicare a questo Corecom l'avvenuto adempimento alla presente delibera entro il termine di sessanta (60) giorni dalla notificazione della medesima.

Ai sensi dell'art. 135, comma 1, lett. b) del Codice del processo amministrativo, approvato con decreto legislativo 2 luglio 2010, n. 104, il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio, in sede di giurisdizione esclusiva.

Ai sensi dell'art. 119 dell'anzidetto Codice il termine per ricorrere avverso il presente provvedimento è di (60) sessanta giorni dalla notifica del medesimo.

**I Componenti**

F.to Prof. Carmelo Carabetta

F.to Dott. Gregorio Corigliano

**Il Presidente**

F.to Prof. Alessandro Manganaro

**V. Il Direttore**

F.to Avv. Rosario Carnevale