

ATTI 1.21.1. – 2014/5111/GU14

IL COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI

Deliberazione n. 65 del 23 novembre 2015

Sono presenti i componenti del Comitato:

ZANELLA	Federica	Presidente
BOSCAGLI	Giulio	Vice Presidente
SAVOINI	Gianluca	Vice Presidente - <i>Assente giustificato</i>
BORELLA	Diego	
ROLANDO	Stefano	

Oggetto: Definizione della controversia B. Team di Bonometti XXX/ Green Icn S.p.A.

La struttura proponente:

Il Dirigente Ufficio per il Co.Re.Com.

IL COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI

VISTA la L. 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, lettera a), n. 14;

VISTA la L. 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*;

VISTO il D. Lgs. 1 agosto 2003, n. 259, *Codice delle comunicazioni elettroniche*, e in particolare l'art. 84;

VISTA la l.r. 28 ottobre 2003, n. 20, *Istituzione del Comitato regionale per le comunicazioni*, in particolare l'art. 10;

VISTA la deliberazione di Comitato del 28 ottobre 2004, n. 5 *Approvazione del regolamento interno del Comitato regionale per le Comunicazioni della Lombardia*;

VISTO il Regolamento interno del Co.Re.Com., approvato con propria deliberazione 7 novembre 2013, n. 63;

VISTO 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;

VISTA la Convenzione per l'esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni, sottoscritta tra l'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni, la Regione Lombardia e il Comitato regionale per le comunicazioni della Lombardia in data 16 dicembre 2009, e in particolare l'art. 4, c. 1, lett. e);

VISTA la deliberazione A.G.Com. 179/03/CSP, *Direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni*;

VISTA la deliberazione A.G.Com. 73/11/CONS, *Approvazione del regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti ed operatori e individuazione delle fattispecie di indennizzo automatico ai sensi dell'articolo 2, comma 12, lett. g), della legge 14 novembre 1995, n. 481*;

VISTA l'istanza presentata in data 16 settembre 2014, con cui B. Team di Bonometti XXX ha chiesto l'intervento del Co.Re.Com. Lombardia per la definizione della controversia in essere con l'operatore Green ICN S.p.A., ai sensi degli artt. 14 e ss. del Regolamento;

VISTE le note del 17 settembre 2014 e del 24 settembre 2014, con le quali il funzionario responsabile del procedimento ha comunicato alle parti, ai sensi degli artt. 15 e 16 del Regolamento, l'avvio di un procedimento istruttorio finalizzato alla definizione della deferita controversia, e ha invitato le parti a presentarsi all'udienza per la discussione della stessa fissata per il 30 ottobre 2014;

VISTO il verbale dell'udienza del 30 ottobre 2014;

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

VISTA la proposta di decisione del dirigente dell'Ufficio ai sensi dell'art. 19 del *Regolamento*;

Oggetto della controversia e risultanze istruttorie

Con l'istanza presentata in data 31 luglio 2014, la ditta B.Team di Bonometti XXX (d'ora in avanti B.Team) ha chiesto la definizione della controversia in essere con l'operatore Green Icn S.p.A. (d'ora in avanti Green), ai sensi degli art. 14 e ss. Del. A.G.Com. 173/07/Cons, *Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti* di cui alla, come da ultimo modificata dalla Del. A.G.Com. 597/11/Cons, in relazione a servizi business di telefonia mobile.

1. La posizione dell'istante

Nell'istanza introduttiva del procedimento, negli scritti difensivi ritualmente depositati, nella documentazione prodotta e nel corso dell'audizione, la parte istante ha dichiarato quanto segue:

- Di avere fruito dei servizi di telecomunicazione forniti dall'operatore Green sulle utenze mobili XXX e XXX;
- Di avere chiesto, nel mese di agosto 2011, la migrazione delle predette utenze verso altro gestore (Vodafone);
- Nonostante tale richiesta, la migrazione non si è mai perfezionata.

Tanto premesso, la ditta B.Team ha formulato le seguenti richieste:

- Indennizzo per mancata migrazione delle utenze XXX e XXX;
- Indennizzo per cessazione delle numerazioni XXX e XXX.

1. La posizione dell'operatore

L'operatore Green, nella memoria ritualmente depositata ai sensi dell'art. 16 *Regolamento* ha precisato:

- La società Green è un operatore di telefonia mobile c.d. virtuale, in quanto agente su reti dell'operatore Wind Telecomunicazioni S.p.A., che gestisce anche le procedure di portabilità sia in entrata che in uscita;
- Per questo motivo, eventuali KO tecnici alle richieste di MNP vengono riscontrati esclusivamente da Wind, né vi è la possibilità per la Green di conoscere le motivazioni degli eventuali rifiuti o di intervenire direttamente nella procedura in corso;
- La società B.Team ha richiesto la portabilità delle due SIM corrispondenti alle numerazioni XXX e XXX verso Vodafone;
- Si sono verificati problemi nella procedura di MNP che non hanno consentito la corretta migrazione delle predette utenze; difatti, le richieste di portabilità sono state rigettate dal sistema informatico;
- L'utente, con comunicazione del 5 marzo 2012, ha chiesto la "*rescissione immediata del contratto*" con codice cliente n. AN03891000380;
- L'utente non ha presentato all'operatore Green alcun reclamo per la mancata migrazione;
- La ditta B.Team, pur continuando a utilizzare i servizi di telefonia forniti da Green fino all'aprile 2012, ha interrotto i pagamenti dovuti, omettendo di saldare le fatture n. 13871 del 14 febbraio 2012, n. 21146 del 14 marzo 2012 e n. 28552 del 14 aprile 2012, salvo che per la tassa di concessione governativa, per un totale insoluto di € 804,80;
- Sul punto, Green evidenzia che, ai sensi dell'art 7.1 delle proprie condizioni generali di contratto, gli importi fatturati rimangono confermati a meno che non sia stato inoltrato un reclamo entro 20 giorni dalla data di emissione della fattura.

Tanto premesso, la Green ha chiesto il rigetto dell'istanza presentata dalla ditta B.Team, evidenziando l'assenza di qualsivoglia responsabilità sia in merito alla mancata portabilità delle utenze XXX e XXX, sia in merito alla cessazione delle stesse, essendo quest'ultima, in particolare, intervenuta per effetto della disdetta formulata dalla B.Team in data 5 marzo 2012.

2. Motivi della decisione

In via preliminare, si osserva che l'istanza soddisfa i requisiti di ammissibilità e procedibilità previsti dall'art. 14 *Regolamento*.

Nel merito, dall'istruttoria condotta emerge che le richieste formulate dall'istante non possono trovare accoglimento per i motivi qui di seguito esposti.

La controversia in esame ha a oggetto: 1) la mancata migrazione delle utenze XXX e XXX; 2) la cessazione delle predette numerazioni.

In ordine al punto 1), in seguito alla richiesta di integrazione istruttoria formulata nei confronti di Vodafone Omnitel B.V. e di Wind Telecomunicazioni S.p.A., è emerso che per l'utenza XXX vi sono state 3 richieste di portabilità verso il gestore Vodafone, tutte con esito negativo (KO) per "*Incongruenza CF/P.IVA e MSISDN*" o "*MSISDN non appartenente al donating*", e per l'utenza XXX vi sono state 5 richieste di portabilità verso il gestore Vodafone, anche queste tutte rifiutate con le medesime causali di scarto.

Al fine di verificare la sussistenza di eventuali responsabilità in capo a Green in relazione al mancato perfezionamento delle procedure di MNP è necessario richiamare la Del. A.G.Com. 147/11/CIR, all. 1, *Regolamento riguardante la portabilità dei numeri per i servizi di comunicazione mobili e personali* (in modifica della Del. A.G.Com. 78/08/CIR) e che *ratione temporis* risulta applicabile al caso di specie.

Tale *Regolamento* oltre a prescrivere che "*le modalità di trasmissione e di gestione amministrativa delle richieste, nonché le procedure concordate tra tutti gli operatori coinvolti nell'attivazione della prestazione*" debbano essere "*improntate alla massima efficienza e tali da minimizzare i tempi di interruzione del servizio al cliente finale*", all'art. 14, individua nell'operatore *recipient* l'unico interlocutore del cliente, che, in quanto tale, è tenuto a risarcire eventuali ritardi nell'attivazione della portabilità del numero.

Del resto, a partire dalla richiesta di attivazione dei servizi formulata dall'utente, in seguito alla quale prende avvio la procedura di MNP, l'operatore *recipient* risulta essere il titolare del rapporto contrattuale con l'utente. Pertanto, nel caso di specie, è in posto in capo a Vodafone, in qualità di operatore *recipient*, l'onere, normativamente e contrattualmente previsto, di comunicare all'utente eventuali impedimenti al perfezionamento della procedura di portabilità (quali le causali di scarto indicate dal *donating*).

Alla luce di quanto sin qui dedotto e della documentazione acquisita agli atti, nel caso in esame non risulta possibile ravvisare alcun profilo di responsabilità in capo a Green in ordine a quanto lamentato dall'utente in merito alla mancata migrazione.

Con riguardo alla richiesta di indennizzo per la cessazione delle utenze, si rileva che l'operatore Green ha dato correttamente corso alla volontà dell'utente, che, con comunicazione del 5 marzo 2012, ha chiesto "*la rescissione immediata del contratto*" con codice cliente n. AN03891000380; ragion per cui l'operatore Green ha provveduto alla cessazione delle due utenze di telefonia mobile relative al citato contratto.

3. Spese di procedura

Considerato il mancato accoglimento dell'istanza presentata dalla B.Team e l'istruttoria condotta, si ritiene equo compensare tra le parti le spese di procedura.

VISTO il parere del Servizio Studi e documentazione legislativi e Assistenza legale in data 31 luglio 2009 in ordine alla necessaria continuità delle funzioni esercitate dal Co.Re.Com per delega dell'A.G.Com;

All'unanimità dei voti espressi nelle forme di legge;

D E L I B E R A

a definizione della controversia B.Team /Green Icn S.p.A., di:

- rigettare le richieste formulate dall'utente nell'istanza di definizione amministrativa della controversia
- compensare tra le parti le spese di procedura;

Il Dirigente Ufficio per il Co.Re.Com.
dott. Massimiliano Della Torre

La Presidente del Co.Re.Com.
dott.ssa Federica Zanella

E' fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito, come previsto dall'art. 11, comma 4 della delibera 179/03/CSP.

Ai sensi dell'art. 19, comma 3, della Del. A.G.Com. 173/07/CONS il provvedimento di definizione della controversia costituisce un ordine dell'Autorità a norma dell'articolo 98, comma 11, D. Lgs. 1 agosto 2003, n. 259.

La presente deliberazione è comunicata alle parti e pubblicata sul sito internet istituzionale del Co.Re.Com. Lombardia, assolvendo in tal modo ad ogni obbligo di pubblicazione, ai sensi dell'art. 32, comma 1, della legge 18 giugno 2009, n. 69, *Disposizioni per lo sviluppo economico, la semplificazione, la competitività nonché in materia di processo civile*.

Le parti sono tenute a comunicare a questa Autorità l'avvenuto adempimento alla presente deliberazione entro il termine di sessanta (60) giorni dalla comunicazione della medesima.

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

Ai sensi degli articoli 29, 41 e 119 del medesimo d.lgs. 104/2010, il termine per ricorrere avverso il presente provvedimento è di sessanta (60) giorni dalla comunicazione dello stesso.

Il Dirigente Ufficio per il Co.Re.Com.
dott. Massimiliano Della Torre