
ATTI 1.21.1. – 2018/00086/GU14

IL COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI

Deliberazione n. 17 del 12 febbraio 2020

Sono presenti i componenti del Comitato:

SALA	Marianna Presidente
PERIN	Claudia Vice Presidente
SAVOINI	Gianluca Vice Presidente
CAVALLIN	Mario
DONADONI	Pierluigi

Oggetto: Definizione della controversia XXXX XXXX XXXX /WIND TRE S.p.a.

La struttura proponente:

Il Dirigente Servizio per il CORECOM
e altre Authority regionali

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. 01 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 propria Del. 28 ottobre 2004, n. 5 *Approvazione del regolamento interno del Comitato regionale per le Comunicazioni della Lombardia*;

VISTA la propria Del. 7 novembre 2013, n. 63, *Regolamento interno del Co.Re.Com.*;

RICHIAMATO 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 Assemblies legislative delle Regioni e delle Province autonome, sottoscritto in data 21 novembre 2017;

VISTO il testo della Convenzione per l'esercizio delle funzioni delegate tra l'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni e il Co.Re.Com. Lombardia, sottoscritta in data 29 dicembre 2017;

VISTA la Del. A.G.Com. 19 aprile 2007 n. 173/07/CONS, *Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti* (di seguito "Regolamento") come modificata, da ultimo, dalla Del. A.G.Com. 597/11/CONS;

VISTA la Del. 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*, ed in particolare il Regolamento di cui all'allegato A (di seguito "Regolamento indennizzi");

VISTA l'istanza presentata in data 3.01.2018 con cui la società XXXXXX XXXXXX XXXXXX ha chiesto l'intervento del Co.Re.Com. Lombardia per la definizione della controversia in essere con l'operatore H3G ai sensi degli artt. 14 e ss. del Regolamento;

VISTI gli atti dei procedimenti e la documentazione acquisita nel corso dell'istruttoria;

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

CONSIDERATO quanto segue:

Oggetto della controversia e risultanze istruttorie

La presente controversia ha per oggetto servizi di telefonia mobile.

1. La posizione dell'istante

L'istante riferiva di aver stipulato per tramite dell'agente XXX XXX un contratto per servizi di telefonia mobile con l'operatore telefonico H3G per tutte le proprie utenze aziendali con contestuale richiesta di portabilità.

H3G non provvedeva alla richiesta di portabilità dell'istante ed attivava 3 nuovi numeri; a causa di ciò l'istante continuava ad avere attivi i propri numeri con il precedente gestore telefonico ed in più si trovava ad avere 3 nuove utenze mai richieste per cui venivano emesse fatture.

L'istante contattava l'agente XXX con cui aveva stipulato il contratto con H3G con richiesta di portabilità delle proprie utenze aziendali il quale gli assicurava di risolvere il prima possibile il disagio creato.

Inoltre lo stesso procedeva subito a contestare le richieste di pagamento di H3G tramite invio di fatture poiché riteneva di non aver mai chiesto l'attivazione di nuovi numeri.

Per quanto sopra esposto l'istante chiede:

- Annullamento utenze e storno totale delle fatture addebitate e possibilità di restituzione degli apparati forniti.

2. La posizione dell'operatore

L'operatore riferiva che all'istante venivano attivati da Wind Tre i profili tariffari prescelti "UFFICIO 3 BUSINESS" che prevedevano l'attivazione integrata e contestuale di un'offerta Ricaricabile voce abbinata ad un abbonamento dati a 15 Euro IVA ESCL e che per tale promozione era stata richiesta l'attivazione di 3 sim dati + 3 sim voce (regolarmente attivate a sistema).

Unitamente a tali attivazioni venivano richieste ulteriori tre sim voce con piano tariffario My Business Ricaricabile, che, come da Condizioni Generali di contratto art. 3.2 Bis, Wind Tre si riservava di attivare: l'attivazione delle sim aggiuntive era infatti condizionata al pagamento delle sim già attive. Considerato che fin da subito veniva revocata la domiciliazione bancaria, H3G non procedeva alle attivazioni richieste.

H3G si riservava altresì di valutare l'accettazione delle successive proposte del cliente per l'attivazione di nuove utenze sulla base di requisiti minimi di affidabilità individuati da "3" attraverso l'analisi dei dati già in suo possesso strutturata secondo standard correnti e con finalità di prevenzione e controllo del rischio di insolvenza, controllo delle frodi e tutela del credito.

Inoltre "3" si riservava il diritto di rifiutare la Proposta qualora il proponente non avesse avuto i requisiti minimi di affidabilità individuati da "3" sulla base di analisi effettuate secondo standard correnti e con finalità di prevenzione e controllo del rischio di insolvenza, controllo delle frodi e tutela del credito."

Con riferimento alla portabilità dei numeri, la stessa non veniva perfezionata, poiché la relativa richiesta risultava incompleta in tutte le sue parti e mancante di data di sottoscrizione, pertanto non valida.

Alla luce di quanto sopra l'operatore chiede che il rigetto delle domande dell'istante in quanto infondate.

3. Motivazione della decisione

Preliminarmente, si osserva che l'istanza soddisfa i requisiti di procedibilità previsti dall'art. 14, all. A, Del. A.G.Com.173/07/Cons., *Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti*.

Nel merito sulla richiesta di annullamento delle utenze attivate con storno delle relative fatture e restituzione degli apparati forniti. Tale richiesta merita di essere accolta per i motivi di seguito precisati.

Dai documenti prodotti dalle parti emergeva che l'istante sottoscriveva una proposta di abbonamento a H3G aderendo all'offerta UNLIMITED da applicare su tre numeri XXXXXXXX-XXXXXXX-XXXXXXX già in uso con l'operatore VODAFONE con contestuale richiesta di portabilità ad H3G dei predetti tre numeri e di altri: XXXXXXXX – XXXXXXXX- XXXXXXXX.

In tale richiesta di portabilità venivano indicati i numeri seriali sim dell'operatore di provenienza ed il numero seriale sim "3".

Contrariamente a quanto indicato nella proposta di abbonamento sottoscritta con contestuale richiesta di portabilità, l'operatore H3G attivava a carico dell'istante 3 nuove utenze omettendo completamente di dare corsi alla richiesta di portabilità.

Riguardo alla mancata portabilità dei propri numeri avanzata dall'istante si osserva che *"I recenti interventi normativi dell'Agcom, mirati a standardizzare e semplificare le tempistiche di trasferimento delle utenze tra operatori, stabiliscono il principio secondo cui, in ogni caso, gli utenti hanno il diritto pieno ed incondizionato di trasferire le utenze da un operatore all'altro senza vincoli temporali o ritardi non giustificati e con il minimo disservizio sulle utenze stesse. A tal fine, gli stessi devono limitarsi a comunicare all'operatore recipient la propria volontà di trasferire l'utenza presso di esso. Quest'ultimo deve farsi carico di avviare tempestivamente il processo di migrazione/portabilità, conformemente alla richiesta del cliente, sì da garantire al medesimo l'attivazione dell'utenza entro la tempistica predefinita dall'Autorità, con il minimo disagio per il cliente stesso. In mancanza, sorge in capo all'utente il diritto all'indennizzo"* (CORECOM CALABRIA DELIBERA 49/11). Inoltre sul tema giova sottolineare che la delibera Agcom n. 274/07/CONS prevede una procedura bilaterale volta ad assicurare una concreta attuazione della facoltà riconosciuta all'utente di trasferire la propria utenza ad altro operatore, evitando incertezze sui tempi di attivazione del servizio e disservizi. In particolare, l'articolo 17, comma 2, stabilisce che in caso di trasferimento delle risorse di rete di accesso tra due operatori, i tempi di interruzione del servizio all'utente finale sono ridotti al minimo. In assenza di produzione delle condizioni generali di contratto, appare equo stabilire in 30 giorni il termine per l'adempimento della richiesta di migrazione. Qualora alla scadenza del predetto termine l'operatore non abbia ancora adempiuto alla richiesta dell'utente, quest'ultimo ha diritto al riconoscimento di un indennizzo per ogni giorno di ritardo. Nel caso di specie l'operatore H3G nella propria memoria difensiva dichiarava di non aver potuto provvedere alla richiesta di portabilità dell'istanza per mancanza di alcuni dati necessari; tale giustificazione non merita di essere tenuta in considerazione dal momento che la richiesta di portabilità sottoscritta dall'istante e prodotta agli atti del presente procedimento conteneva tutti i dati necessari per consentire all'operatore H3G di attivare la procedura di portabilità ovvero : dati identificativi dell'utente, i numeri seriali sim dell'operatore di provenienza ed il numero seriale sim "3".

Da ciò discende in capo all'operatore H3G una responsabilità per omessa portabilità che fa sorgere in capo all'istante il diritto ad un indennizzo. Trova dunque applicazione l'art. 6 del Regolamento Indennizzi secondo cui nelle ipotesi di procedure di portabilità del numero omesse o non concluse nei termini stabiliti dalla disciplina di settore, l'operatore responsabile sarà tenuto a corrispondere all'utente interessato un indennizzo pari ad euro 5,00 per ogni giorno di ritardo; se la portabilità riguarda utenze mobili l'importo è ridotto alla metà. Non sapendo la data in cui è stata richiesta la portabilità poiché non è indicata nella formale richiesta prodotta dalle parti e considerando che l'attivazione delle nuove utenze non richieste è avvenuta nel mese di aprile 2017, si ipotizza che la richiesta di portabilità sia avvenuta nel mese di aprile. Pertanto l'indennizzo verrà calcolato in via equitativa in Euro 200,00.

La vicenda, da come emersa negli atti prodotti fa emergere in capo all'istante anche un indennizzo per attivazione di servizi non richiesti. L'operatore H3G riceveva da parte dell'istante una richiesta di abbonamento in cui si aderiva all'offerta Unlimited sui numeri per cui contestualmente richiedeva la portabilità. Diversamente l'operatore attivava nuovi numeri mai richiesti. Trova pertanto applicazione l'art. 8 del Regolamento Indennizzi che prevede in caso di attivazioni non richieste un indennizzo di Euro 5,00 per ogni giorno di attivazione ed il diritto allo storno degli addebiti fatturati. Nel caso di specie l'indennizzo da corrispondere sarà complessivamente di Euro 575,00 calcolando Euro 5,00 x 85 giorni dal 15 aprile 2017 data di attivazione delle utenze non richieste fino al 10.08.2017 data di disattivazione delle stesse. Inoltre l'istante avrà diritto allo storno di tutte

le fatture emesse per l'attivazione delle utenze non richieste.

4. Spese di procedura

Considerato l'accoglimento delle domande dell'istante e considerato il comportamento delle parti durante la procedura di conciliazione e di definizione si dispone il rimborso di Euro 100,00 in favore dell'istante per le spese relative alle procedure di definizione e conciliazione.

All'unanimità dei voti espressi nelle forme di legge;

DELIBERA

1. L'accoglimento dell'istanza presentata da XXXXXX XXXXXX XXXXXX nei confronti di Wind Tre S.p.a.;
2. La società è tenuta a:
 - corrispondere all'istante la somma di Euro 200,00 a titolo di indennizzo per mancata portabilità con maggiorazione degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza;
 - corrispondere all'istante la somma complessiva di Euro 1.085,00 a titolo di indennizzo per attivazioni di servizi non richiesti con maggiorazione degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza;
 - stornare le fatture addebitate all'istante per i servizi attivati e non richiesti;
 - corrispondere all'istante la somma di Euro 100,00 a titolo di rimborso per le spese di procedura.
3. La società è tenuta, infine, a comunicare a questo Co.Re.Com l'avvenuto adempimento alla presente delibera entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

Il Dirigente del Servizio per il CORECOM
e altre Authority regionali
Roberto Saini

La Presidente del CORECOM
Marianna Sala

È 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. 01 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.

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 del Servizio per il CORECOM
e altre Authority regionali
Roberto Saini