



**CONSIGLIO REGIONALE DEL MOLISE**  
DELIBERAZIONE DEL COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI  
CO.RE.COM.-Molise

Verbale n. 14

Adunanza del 12 maggio 2017

Oggetto: Istanza di definizione controversia promossa dalla sig.ra [redacted] nei confronti di Wind Telecomunicazioni spa, Vodafone Omnitel B.V. e H3G spa.

**Deliberazione n°26/2017**

L'anno duemiladiciassette (2017) il giorno dodici (12) del mese di maggio (05) nella sede di Via Colitto, 7- Campobasso, si è riunito il CO.RE.COM., alla presenza dei Signori:

Nominativo	Carica	Presente	Assente
Avv. Andrea LATESSA	Presidente		
Avv. Giuseppe MILETI	Vice presidente		
Dott. Vincenzo CIMINO	Componente		

Verbalizza il Direttore del Servizio Dr.ssa Angela Aufiero;

**IL COMITATO CORECOM**

**VISTA** la legge 31 luglio 1997, n. 249, "Istituzione dell'Autorità per le garanzie nelle Comunicazioni e norme sui sistemi delle OPERATORE telecomunicazioni e radiotelevisivo", in particolare l'articolo 1, comma 6, lettera a), n.14;

**VISTA** 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";

**VISTO** l'articolo 84 del Decreto legislativo del 1° agosto 2003, n. 259, recante "*Codice delle Comunicazioni elettroniche*";

**VISTA** la legge della Regione Molise 26 agosto 2002 n. 18, recante "*Istituzione, Organizzazione e funzionamento del Comitato regionale per le comunicazioni*" e successive modificazioni e integrazioni ;

**VISTO** l'Accordo Quadro tra l'Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni (AgCom), 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 del 14/12/2011 stipulata dall'AGCOM e dal Corecom Molise in applicazione del citato Accordo Quadro del 4/12/2008, con la quale è stata attribuita alla Regione Molise la delega per lo svolgimento delle funzioni di definizione delle controversie dal 1° gennaio 2012;

**VISTO** il Regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di Comunicazioni elettroniche ed utenti, approvato con Delibera 173/07/CONS e successive modifiche ed integrazioni;

**VISTA** la deliberazione AGCOM n. 179/03/CSP "*Direttiva generale in materia di qualità e carte dei servizi di OPERATORE comunicazioni*;

**VISTA** la deliberazione AGCOM n. 276/13/CONS, approvazione delle linee guida relative alla attribuzione delle deleghe ai Corecom in materia di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche;

**VISTA** la deliberazione AGCOM n. 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'art. 2, comma 12, lett. G) della legge 14 novembre 1995, n.481;

**VISTA** l'istanza presentata in data 12/03/2015 prot. 612/COM15 presentata dall'Istante sig.ra [redacted] mediante formulario GU14, con cui ha chiesto l'intervento del Comitato Regionale per le Comunicazioni del Molise per la definizione della controversia in essere con la compagnia telefonica Wind , Vodafone Omnitel e H3G ai sensi dell'art.14 e ss. del Regolamento;

**VISTA** la nota del 21/04/2015 prot. n. 1034 con cui il Corecom Molise, ha comunicato alle parti, ai sensi dell'art. 15 del Regolamento, l'avvio di procedimento istruttorio finalizzato alla definizione della predetta controversia, fissando i termini per lo scambio di memorie, repliche e documentazione;

**VISTA** la nota del 21/04/2015 prot. n.1034 con la quale le parti sono state convocate per l'udienza di discussione del 18 maggio 2015;

**VISTI** gli atti relativi all'espletato tentativo obbligatorio di conciliazione;

**VISTI** gli atti del procedimento in epigrafe e la relazione istruttoria del responsabile del procedimento prot. n. 5275 del 08/05/2017 che si allega alla presente ed è parte integrante del presente provvedimento;

Tutto ciò premesso,

il Comitato, all'unanimità,

per i motivi indicati nella relazione n. prot.: 5275 del 08/05/2017

### DELIBERA

1. in merito alla procedura di definizione della controversia – pratica n. 26 prot. n. 612 del 12/03/20015 approva integralmente la relazione istruttoria del responsabile del procedimento che si allega alla presente ed è parte integrante del presente provvedimento;
2. condanna la Wind – Tre spa, gestione H3G spa alla corresponsione di €. 222,50 a titolo di indennizzo per il malfunzionamento dell'utenza mobile;
3. condanna la Wind – Tre s.p.a gestione gestione H3G spa a corrispondere all'utente la somma di € 150,00 a titolo di rimborso delle spese di procedura;
4. condanna l'operatore Wind – Tre spa - gestione Wind , alla corresponsione di €. 150,00 a titolo di indennizzo per la scorretta notifica ;
5. condanna l'operatore Wind – Tre spa - gestione Wind €. 50,00 a titolo di spese di procedura;

Le somme così determinate a titolo di indennizzo dovranno essere maggiorate della misura corrispondente all'importo degli interessi legali calcolati a decorrere dalla data di presentazione dell'istanza di definizione della controversia

E' fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito, come previsto dall'art.19, comma 5 del Regolamento.

L'operatore è tenuto a comunicare a questo Corecom l'avvenuto adempimento della presente deliberazione entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima.

In forza dell'art.19, comma 3 del Regolamento, il presente provvedimento costituisce un ordine dell'Autorità ai sensi dell'art. 98, comma 11 del D.lgs. 1 agosto 2003 n. 259.

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

La presente delibera formata da n. 3 fasciate è notificata alle parti e pubblicata sui siti web del Corecom Molise e dell'Autorità ( [www. agcom.it](http://www.agcom.it)).

Il verbalizzante  
Drssa Angela Aufiero

Il Presidente  
Avv.  Antonia Latessa



## COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI

### Regione Molise

Consiglio Regionale

Prot. 0005275/17 Del 08/05/2017  
Interna - Consiglio -



AL Comitato regionale per le  
comunicazioni del Co.Re.Com Molise

**Oggetto:** Istanza di definizione controversia promossa dalla sig.ra [redacted] nei confronti di Wind Telecomunicazioni spa, Vodafone Omnitel B.V. e H3G spa.  
**Relazione istruttoria.**

### PREMESSA

In data 12/03/2015, la sig.ra [redacted], presentava al Corecom Molise, (prot. 612/COM/15) istanza per la definizione di una controversia insorta nei confronti di Wind Telecomunicazioni spa, Vodafone Omnitel B.V. e H3G spa. relativa al malfunzionamento della propria Sim 392-5264542.

### ESPOSIZIONE DEI FATTI OGGETTO DELLA CONTROVERSIA

Con l'istanza indicata in premessa, la ricorrente, titolare di un numero telefonico mobile prepagato, ha riferito di essere intestataria dell'utenza con numero 392/5264542. Il 30/1/2009, la predetta utenza è migrata verso Wind e il 30/5/2014 verso Vodafone.

La sig.ra Perrone Antonina ha, in particolare, lamentato l'impossibilità di ricevere chiamate dai clienti H3G, riscontrata già a partire dalla prima migrazione da H3G verso Wind. Tale disservizio è proseguito anche dopo il passaggio in Vodafone. Sicché dopo aver esperito il tentativo di conciliazione ha depositato la presente istanza con cui ha chiesto:

- a) l'immediato ripristino della piena funzionalità dei servizi;
- b) il risarcimento dei danni quantificato in €3.000,00.

Riferiva altresì nel GU14, di aver contattato telefonicamente la società H3G, segnalando detto malfunzionamento, ma l'addetto al call center Le avrebbe comunicato l'assegnazione della sua numerazione ad altro utente.

Nelle udienze di conciliazione, tenutesi il 13/02/2015 e il 6/03/2015, le parti non raggiungevano alcun accordo transattivo.

Questo Corecom, quindi, con nota prot. 1034 del 21/4/2015, convocava le parti all'udienza di discussione del 18 maggio 2015, dove non si raggiungeva un accordo.

### Posizione dei Tre Operatori

**Wind**, con memoria difensiva dell'8/5/2015, assumeva di non aver mai ricevuto, da parte del ricorrente, reclami rivolti a lamentare un malfunzionamento della Sim, nel periodo in cui



## COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI

Tanto premesso, visto l'esito negativo dell'udienza di definizione e considerata la mancata evasione nei termini assegnati alla richiesta di integrazione istruttoria, avanzata alle parti ai sensi di quanto disposto dalla delibera 173/07/Cons, l'istanza viene introitata dal Corecom per la decisione.

### MOTIVI DELLA DECISIONE

#### Osservazioni in rito

**Sull'ammissibilità dell'istanza di definizione.**La domanda di definizione proposta dalla sig.ra Perrone Antonina nei confronti degli operatori Wind Telecomunicazioni spa, Vodafone Omnitel B.V. e H3G spa, è ammissibile e procedibile, in quanto contiene tutti gli elementi previsti dall'art.14 della Delibera Agcom 173/07/CONS.

Deve dichiararsi, invece, l'inammissibilità della richiesta di ripristino della piena funzionalità dell'utenza, per la quale è stato emesso provvedimento di urgenza e della richiesta di risarcimento del danno, posto che ai sensi dell'**art. 19, comma 4, del Regolamento in materia di procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti**, l'oggetto della pronuncia esclude ogni richiesta risarcitoria, né risulta altresì possibile la condanna ad un *facere* in questa sede. Il procedimento di definizione, infatti, è limitato agli eventuali indennizzi previsti dal contratto, dalle carte dei servizi, nonché nei casi individuati dalle disposizioni normative o da delibere dell'Autorità. La domanda di risarcimento del danno viene quindi reinterpreta nel suo senso più logico e pertinenziale, come tesa al riconoscimento di indennizzi. Quanto al ripristino del pieno godimento dell'utenza, si tratta di una domanda avanzata con la procedura d'urgenza, la quale si è conclusa con l'accoglimento dell'istanza ed il correlativo potere è oramai consunto. L'inottemperanza al provvedimento (che, si ribadisce, è stato concesso da questo Corecom), può invece rilevare in altre sedi, non nella presente.

#### Nel merito

##### 1) **SUL MALFUNZIONAMENTO DELLA LINEA MOBILE**

L'istanza è fondata e va accolta.

In primo luogo, va precisato che, con le sue doglianze, l'utente ha rappresentato due diverse problematiche. La prima è inerente alla mancata ricezione di telefonate da utenti H3G. La seconda concerne l'assegnazione della propria numerazione ad altro utente H3G.

Dagli atti presenti nel fascicolo del procedimento (memoria di Wind), si deduce che l'utenza, inizialmente gestita da H3G, è migrata il 10/2/2009 presso Wind ed il 30/05/2014 presso Vodafone, ove si trova tuttora.

## COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI

Orbene, l'utente dichiara e contesta agli operatori convenuti che sin dal passaggio, prima verso Wind e poi verso Vodafone, ha riscontrato la mancata ricezione di chiamate provenienti esclusivamente da utenti con numerazione H3G.

In effetti, le cause del lamentato malfunzionamento, non possono attribuirsi né a Wind e né a Vodafone, in quanto la tipologia di problematica è verosimilmente dipendente da un'errata configurazione dell'utenza da parte del gestore donor-donating, in quanto solo le utenze di quest'ultimo risultano irraggiungibili. Ai sensi dell'art. 4, co. 5, delibera 147/11/CIR, infatti, *"L'aggiornamento delle banche dati da parte degli operatori di rete sia mobile sia fissa è effettuato il primo giorno lavorativo successivo a quello di ricezione della notifica di validazione da parte del recipient sulla base delle informazioni ricevute di cui ai precedenti commi 2 e 3, entro e non oltre le ore 8:30, in fasce orarie di ampiezza non superiore a due ore, al fine di contenere l'eventuale disservizio al cliente"*. Ai sensi, poi, dell'art. 12 della predetta delibera *"tutti gli operatori mobili e di rete fissa sono tenuti ad espletare sui propri sistemi le configurazioni dovute a portabilità di numeri mobili entro il termine di attivazione del numero oggetto di portabilità comunicato dall'operatore di rete ospitante recipient, nel rispetto di quanto previsto dal presente regolamento"*.

Invero, il disservizio potrebbe anche essere stato determinato dall'errata notifica da parte di Wind (verosimilmente avvenuta il 30/5/2014) di cui scriveremo avanti. Sennonché, l'assunto è disatteso dal fatto che l'utente ha lamentato l'insorgenza del malfunzionamento a partire dalla migrazione verso Wind (avvenuta nell'anno 2009) e non invece da quella da Wind verso Vodafone (avvenuta nel 2014). Pertanto, in assenza di prova contraria, è corretto - alla luce di quanto sopra - ritenere come il cattivo instradamento delle chiamate H3G, essendo avvenuto nel 2009, sia dipeso da fatto proprio di quest'ultimo operatore.

L'eccezione proposta da H3G, per la quale la numerazione sarebbe stata sui propri sistemi intestata ad altro utente fino al passaggio verso Wind non è sufficiente ad esimerla dalla responsabilità. A tal proposito, giova rammentare come lo stesso operatore abbia preso atto della portabilità della numerazione verso Wind e del fatto che fosse stata assegnata alla ricorrente. Sicché, l'eventuale inesistenza di un rapporto contrattuale diretto, non vale ad escludere l'obbligo di indennizzare il nuovo possessore della numerazione (art. 117, comma 1, lett. e), la quale è succeduta al precedente con tutti i diritti e gli obblighi connessi alla propria qualità di utente.

Sussiste altresì una responsabilità da parte di Wind per aver erroneamente inviato ad H3G, all'atto della portabilità della numerazione verso Vodafone, un messaggio di disattivazione dell'utenza migrata in Vodafone, cosicché la stessa è stata resa disponibile sui sistemi H3G per l'assegnazione ad altri utenti. Ove ciò non fosse avvenuto, l'utenza sarebbe stata sempre irraggiungibile dai clienti H3G, ma non sarebbe stata interessata dall'assegnazione ad altro utente, con l'effetto di semplificare il ripristino della sua piena funzionalità.

Va a tal fine rammentato che *"i servizi sono offerti dagli organismi di telecomunicazioni in modo regolare, continuo e senza interruzioni, ad eccezioni di quelle dovute ad interventi di manutenzione e riparazione"* (Direttiva generale delle comunicazioni in materia di qualità e carte dei servizi di telecomunicazioni- Del. Agcom 179/03/CSP).

## COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI

Alla luce di quanto sopra, ai fini del calcolo dell'indennizzo va precisato come l'utente non abbia dedotto di aver segnalato la problematica, se non genericamente. Soltanto il 18 febbraio 2015, con il deposito dell'istanza di conciliazione nei confronti di H3G, l'istante ha richiesto la risoluzione del malfunzionamento. Sicché, con riferimento alla richiesta di indennizzo, la stessa deve essere accolta avuto riguardo alla data in cui l'istante ha manifestato un concreto interesse e, quindi, a far data dal 18 febbraio 2015, fino all'udienza del 18 maggio 2015, nel corso della quale è stata accertata la prosecuzione del disservizio. Si rammenta, a tal proposito, l'art. III.5.3. delle linee guida Agcom: *"in applicazione dei principi di proporzionalità ed equità dell'indennizzo, se dal comportamento tenuto dall'utente può desumersi un completo disinteresse per il servizio oggetto di sospensione o disservizio (ad es. perché per mesi o addirittura anni non ha reclamato o avanzato richieste in proposito) il calcolo dell'indennizzo va fatto decorrere dal momento in cui un simile interesse diventa attuale e viene manifestato attraverso un reclamo o altra forma di interlocuzione con l'operatore"*.

Con riferimento al *quantum*, invece, per H3G, rileva l'articolo 5, co. 2, delibera 73/11/CONS, che testualmente recita: *"nel caso di irregolare o discontinua erogazione del servizio che non comporti la completa interruzione del servizio, o di mancato rispetto degli standard qualitativi stabiliti nella carta dei servizi di ciascun operatore, gli operatori sono tenuti a corrispondere un indennizzo per ciascun servizio non accessorio pari ad euro 2,50 per ogni giorno di malfunzionamento."*

All'utente dovrà, dunque, essere corrisposto un indennizzo di € 222,50 (duecentoventidue/50), per 89 giorni di parziale funzionamento dell'utenza.

Sempre con riferimento all'*an debeatur*, invece, Wind, come visto, è responsabile dell'assegnazione della numerazione ad altro utente. Essa sarà tenuta a corrispondere, in favore dell'utente, un indennizzo riconosciuto secondo equità in conformità a quanto disposto dalle linee guida Agcom e dalla delibera 73/11/CONS. La fattispecie, infatti, non è concretamente disciplinata da quest'ultima delibera, né è possibile individuare nella stessa una norma da applicare analogicamente. Allora non resta che adottare l'unico tra i due criteri residuali indicati dal regolamento effettivamente praticabili, ovverossia l'equità. L'errata notifica da parte di Wind è indennizzabile in quanto ha aggravato il precedente disallineamento delle banche dati, comportando un'erronea duplicazione dell'assegnazione dell'utenza, dapprima intestata solo alla sig.ra [nome]. Il comportamento del gestore è da censurarsi ed il pregiudizio arrecato all'utente merita di essere ristorato. Non può applicarsi il criterio residuale del 50% del canone mensile, in quanto l'utenza è una prepagata e nel corso del procedimento non è emerso il piano tariffario concretamente applicato. Sicché, viene in ausilio del definitore l'indirizzo dettato dalle linee guida e dalla disposizione residuale della delibera 73/11/CONS. La misura di € 150,00, quindi, tenuto conto delle circostanze concrete (natura prepagata dell'utenza, tendenziale permanenza del disagio), sembra poter essere pienamente soddisfattiva del concreto pregiudizio lamentato dall'istante per l'assegnazione della numerazione ad altro soggetto.

- 2) **SULLE SPESE DEL PROCEDIMENTO.** In ragione del comportamento delle parti, del numero di udienze tenute, si ritiene equo liquidare alla ricorrente, ai sensi dell'art. 19 comma



Consiglio Regionale  
del Molise

**corecom  
MOLISE**



Autorità per le Garanzie  
nelle Comunicazioni

**COMITATO REGIONALE PER LE COMUNICAZIONI**

6 della Del. Agcom 173/07/CONS, la somma di €. 200,00, per spese di procedura di 1<sup>^</sup> e 2<sup>^</sup> grado, poste a carico di ciascun operatore soccombente H3G e Wind (invero oramai divenuti unico soggetto), nella misura di € 150,00 per il primo ed € 50,00 per il secondo;

In conclusione, sulla base delle risultanze istruttorie

**si propone**

in parziale accoglimento della domanda di definizione presentata dalla sig.ra Perrone Antonina in data 12/03/2015, con rigetto delle ulteriori domande, di condannare

a) l'operatore Wind-Tre spa, gestione H3G spa, alla corresponsione, a mezzo assegno bancario e/o bonifico:

- 1) € 222,50 (duecentoventidue/50), a titolo di indennizzo per il malfunzionamento dell'utenza mobile;
- 2) € 150,00 (centocinquanta/00) a titolo di spese di procedura.

b) L'operatore Wind-Tre Spa, gestione Wind, alla corresponsione, a mezzo assegno bancario e/o bonifico:

- 1) € 150,00 (centocinquanta/00), a titolo di indennizzo per la scorretta notifica;
- 2) € 50,00 (cinquanta/00) a titolo di spese di procedura.

La presente istruttoria viene trasmessa al Direttore del servizio di supporto al Corecom per il seguito di competenza.

Campobasso, 05/05/2017

Il Responsabile del procedimento

Maria Rosaria La Marca

*Maria Rosaria La Marca*

Visto si condivide

Il Direttore

Angela Aufiero

*Angela Aufiero*