

Protocollo: vedi *segnatura.XML*

TITOLO	2015.1.10.4
	2014.1.10.21.112
LEGISLATURA	X

Il giorno 28 settembre 2016 si è riunito nella sede di Viale Aldo Moro n. 44 il Corecom dell'Emilia-Romagna con la partecipazione dei componenti:

GIOVANNA COSENZA	Presidente
MARINA CAPORALE	Vicepresidente
MAURO RAPARELLI	Componente

Svolge le funzioni di segretario la dott.ssa PATRIZIA COMI.

OGGETTO: DEFINIZIONE CONTROVERSIA XXX / FASTWEB X



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.7628

email [corecom@regione.emilia-romagna.it](mailto:corecom@regione.emilia-romagna.it) - PEC [corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it](mailto:corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it)

WEB [www.assemblea.emr.it/corecom](http://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 274/07/CONS, del 6 giugno 2007, recante "*Modifiche ed integrazioni alla delibera 4/06/CONS: modalità di attivazione, migrazione e cessazione nei servizi di accesso*";

Vista la delibera Agcom n. 73/11/CONS, del 16 febbraio 2011, recante "*Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori*", di seguito "Regolamento indennizzi";

Vista la delibera Agcom n. 276/13/CONS, dell'11 aprile 2013, recante "*Linee guida in materia di risoluzione delle controversie tra utenti ed operatori di comunicazioni elettroniche*";

Viste le delibere Agcom nn. 7/10/CIR, 23/10/CIR, 50/10/CIR, 117/10/CIR, 80/11/CIR, 118/11/CIR, 31/12/CIR, 101/12/CIR, 111/12/CIR;

Visto lo "*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;



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.7628

email [corecom@regione.emilia-romagna.it](mailto:corecom@regione.emilia-romagna.it) - PEC [corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it](mailto:corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it)

WEB [www.assemblea.emr.it/corecom](http://www.assemblea.emr.it/corecom)

Vista la “*Convenzione per l’esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni*”, sottoscritta tra l’Autorità per le garanzie nelle Comunicazioni e il Comitato regionale per le Comunicazioni Emilia-Romagna in data 10 luglio 2009, e in particolare l’art. 4, c. 1, lett. e);

Visti gli atti del procedimento;

Viste la relazione e la proposta di decisione della Responsabile del Servizio dr.ssa Patrizia Comi (NP.2016.2145);

Udita l’illustrazione svolta nella seduta del 28 settembre 2016;

CONSIDERATO QUANTO SEGUE

### **1. La posizione dell’istante**

L’istante, in relazione all’utenza fissa di cui è intestataria, lamenta di aver subito da parte di Fastweb X Società a socio unico e soggetta all’attività di direzione e coordinamento di Swisscom X (di seguito Fastweb) la sospensione della linea senza preavviso, il mancato inserimento del numero in elenco e la mancata risposta ai reclami. In particolare, nell’istanza introduttiva del procedimento e nel corso dell’audizione, l’istante dichiara quanto segue:

- nell’ottobre 2012 ha attivato la linea telefonica con Fastweb aderendo telefonicamente ad una proposta di abbonamento che comprendeva “navigazione internet e chiamate illimitate al costo mensile di 15,00 euro per un anno”, associandola al contratto già in essere per il servizio pay tv con Sky Italia X (di seguito Sky);
- l’istante non riceveva alcuna copia cartacea del contratto e le fatture venivano recapitate solo successivamente all’addebito sul conto corrente bancario;
- l’istante inviava a Fastweb la richiesta di inserimento del numero nell’elenco abbonati;
- in conseguenza dei mancati pagamenti da parte dell’utente, a metà del mese di giugno 2013 Sky sospendeva senza alcun preavviso il servizio pay tv e in data 17.07.2013 anche Fastweb procedeva senza preavviso alla sospensione della linea telefonica;
- nonostante l’istante provvedesse lo stesso 17 luglio al pagamento degli importi di competenza di Fastweb, dandone tempestiva comunicazione all’operatore secondo le



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.7628

email [corecom@regione.emilia-romagna.it](mailto:corecom@regione.emilia-romagna.it) - PEC [corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it](mailto:corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it)

WEB [www.assemblea.emr.it/corecom](http://www.assemblea.emr.it/corecom)

indicazioni ricevute dal servizio clienti, la linea telefonica non veniva riattivata e l'utente apprendeva dal servizio clienti Sky che avrebbe dovuto saldare anche l'insoluto in essere con quest'ultimo operatore in quanto "i due pacchetti erano congiunti";

- in data 10.08.2013 inviava a Sky e Fastweb lettera di recesso e comunicava di aver avviato la procedura di migrazione dell'utenza telefonica verso altro operatore;
- per il tramite dell'associazione di consumatori avanzava due reclami, dapprima in agosto 2013 e poi in febbraio 2014, entrambi rimasti privi di riscontro.

In base a tali premesse, l'utente ha richiesto:

- a) l'indennizzo per la sospensione della linea telefonica;
- b) l'indennizzo per il mancato inserimento del numero negli elenchi telefonici degli anni 2013 e 2014;
- c) l'indennizzo per la mancata risposta ai reclami pervenuti a Fastweb il 21.08.2013 e il 03.03.2014;
- d) l'indennizzo per il ritardo nel passaggio dell'utenza ad altro operatore;
- e) lo storno delle fatture nn. S002253086 di euro 51,97 e S002522483 di euro 118,00, contenenti importi addebitati a titolo di "penale", e di eventuali ulteriori fatture insolute;
- f) il riconoscimento, sul totale insoluto, del saldo di euro 31,49;
- g) il rimborso delle spese di procedura.

## 2. La posizione dell'operatore

Fastweb, con propria memoria difensiva, chiede che vengano respinte le domande di controparte e dichiara in particolare: circa la lamentata sospensione della linea, di aver ricevuto da Sky l'ordine di procedere alla sospensione del servizio stante la morosità dell'utente; circa il lamentato mancato inserimento in elenco, di non aver ricevuto alcuna richiesta e in ogni caso – per l'anno 2014 – di non esserne responsabile poiché il contratto è cessato il 22.10.2013; circa il lamentato ritardo nella migrazione verso altro operatore, che la procedura è stata espletata solo al secondo tentativo per



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.7628

email [corecom@regione.emilia-romagna.it](mailto:corecom@regione.emilia-romagna.it) - PEC [corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it](mailto:corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it)

WEB [www.assemblea.emr.it/corecom](http://www.assemblea.emr.it/corecom)

responsabilità di quest'ultimo; circa infine la lamentata mancata risposta ai reclami, di non averne ricevuti se non, eventualmente, solo successivamente alla data di cessazione del contratto.

### 3. Motivazione della decisione

Alla luce di quanto emerso nel corso dell'istruttoria, le richieste formulate dalla parte possono essere parzialmente accolte come di seguito precisato.

1. In via preliminare è opportuno precisare che la presente controversia, originariamente instaurata nei confronti di Sky e di Fastweb, è oggi pendente solo rispetto a quest'ultimo operatore essendo stata disposta l'archiviazione parziale del procedimento in forza dell'accordo transattivo intervenuto fra l'istante e Sky (prot. n. AL.2014.22060 del 03/06/2014). Ne consegue che le domande avanzate dalla parte istante verranno trattate limitatamente a Fastweb e nei termini precisati dalla parte stessa nelle memorie difensive prodotte (prot. nn. AL.2014.21106 del 26/05/2014 e AL.2014.22211 del 04/06/2014).
2. In merito alla sospensione della linea *de qua*, può trovare parziale accoglimento la richiesta di indennizzo formulata sub a) per i motivi che di seguito si espongono. La Sig.ra XXX ha aderito telefonicamente in ottobre 2012 alla proposta di attivazione con Fastweb dei servizi di fonia e internet secondo la tipologia contrattuale denominata "Home Pack", all'interno della quale detti servizi andavano ad aggiungersi al servizio di pay tv già fornito da Sky, con la conseguente emissione di fatture congiunte da parte dei due operatori. L'utente, pur ammettendo il proprio ritardo nei pagamenti, lamenta di aver subito in data 17.07.2013 la sospensione senza preavviso della linea telefonica nonché la mancata riattivazione del servizio a fronte del saldo degli importi insoluti relativi ai servizi Fastweb, saldo del quale allega l'attestazione di avvenuto pagamento il 17 luglio stesso. L'istante inoltre ascrive il ritardo nel pagamento anche all'avvenuta ricezione delle fatture successivamente all'addebito sul conto corrente, nonché ad alcuni "doppi" addebiti riscontrati e dimostra di aver richiesto informazioni al riguardo già in febbraio ed in giugno 2013 al servizio clienti Sky e Fastweb, che confermavano peraltro l'assenza di insoluti. Nel merito delle doglianze di parte istante Fastweb si è limitata a dichiarare che, poiché "la fatturazione dei due servizi viene unificata e l'incasso delle fatture *bundle* viene gestito da Sky", ha adempiuto alla richiesta di sospensione per morosità del cliente ricevuta da Sky e che dunque la responsabilità dell'eventuale mancato preavviso deve essere imputata a quest'ultimo operatore. In relazione



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.7628

email [corecom@regione.emilia-romagna.it](mailto:corecom@regione.emilia-romagna.it) - PEC [corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it](mailto:corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it)

WEB [www.assemblea.emr.it/corecom](http://www.assemblea.emr.it/corecom)

al caso in esame va chiarito innanzitutto che l'offerta "Home Pack" è regolata da specifiche condizioni contrattuali che "hanno prevalenza" sulle condizioni relative ai singoli servizi Sky e Fastweb (art. 1.2 Condizioni Generali di Contratto per l'Offerta Home Pack di Fastweb e Sky, di seguito c.g.c. Home Pack). Per quel che riguarda la sospensione dei servizi va dunque preso a riferimento l'art. 6.2 delle c.g.c. Home Pack a mente del quale nel caso di mancato pagamento delle fatture relative ai servizi Fastweb e Sky, ciascuna delle società ha la facoltà di sospendere "il servizio interessato". L'interruzione dei servizi telefonici posta in essere da Fastweb il 17.07.2013 è quindi imputabile alla società stessa e non a Sky, che peraltro aveva già interrotto in precedenza la fornitura del servizio pay tv di propria competenza. Inoltre lo stesso art. 6.2 delle c.g.c. Home Pack prevede espressamente che l'utente debba essere avvertito dell'interruzione con un preavviso di almeno quindici giorni. La disposizione contrattuale è del tutto coerente con la normativa, tanto primaria quanto di settore, che autorizza gli operatori a procedere alla sospensione del servizio in caso di morosità dell'utente delimitando, però, le condizioni di detta sospensione e di detta morosità. In particolare in base al Codice delle Comunicazioni elettroniche (art. 60 e All. 4 Parte A, lett. a e lett. e) e al Regolamento (art. 5), gli operatori sono autorizzati dall'Autorità a procedere alla riscossione delle fatture non pagate attraverso l'interruzione del servizio o la cessazione del collegamento conseguente al mancato pagamento purché garantiscano che l'abbonato sia informato con debito preavviso. Anche qualora dunque si voglia considerare che l'istante ha volontariamente sospeso i pagamenti a fronte della regolare fruizione del servizio senza corrispondere la dovuta controprestazione ovvero che l'istante ha provveduto al pagamento parziale senza preventivamente contestare gli importi oggetto del mancato pagamento (ritenendo con ciò che le richieste avanzate prima della sospensione non rivestano il carattere di reclami in senso stretto e che dunque ai sensi dell'art. 6.2 delle c.g.c. Home Pack Sky e Fastweb ben potevano sospendere "entrambi i servizi"), in tutti i casi l'operatore è tenuto a fornire la prova dell'avvenuto invio all'utente della nota di sollecito di pagamento contenente il preavviso di sospensione, in mancanza del quale la sospensione dell'utenza deve comunque considerarsi illegittima. Alla luce delle citate disposizioni, nei confronti di Fastweb risulta pertanto addebitabile la sospensione amministrativa del servizio senza il dovuto preavviso, fattispecie rispetto alla quale l'Autorità riconosce all'utente -



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.7628

email [corecom@regione.emilia-romagna.it](mailto:corecom@regione.emilia-romagna.it) - PEC [corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it](mailto:corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it)

WEB [www.assemblea.emr.it/corecom](http://www.assemblea.emr.it/corecom)

attraverso un risalente e consolidato orientamento (v. *ex multis* delibere Agcom nn. 7/10/CIR, 23/10/CIR, 50/10/CIR, 117/10/CIR, 80/11/CIR, 31/12/CIR) - il diritto ad un indennizzo per ogni giorno di indebita sospensione. Giova però precisare che parte istante non chiarisce l'esatto arco temporale di riferimento della lamentata sospensione dal momento che, al solo fine di quantificare la propria richiesta di indennizzo, indica come *dies ad quem* dapprima la data del 30.09.2013 quale "data del passaggio ad altro operatore" e successivamente la data del 15.10.2013 quale data di avvenuto "cambio operatore, come si evince dalla memoria di controparte", senza procedere, in sostanza, ad una esatta delimitazione temporale dei due disservizi subiti: la sospensione del servizio ed il ritardo nella migrazione, del quale si dirà al punto 5. In particolare, dall'istruttoria emerge che in data 08.08.2013 (data del reclamo con cui l'istante contestava a Fastweb l'avvenuta sospensione del servizio) l'utente aveva già richiesto la migrazione dell'utenza ad altro operatore: tale circostanza trova riscontro nella ricostruzione dei fatti offerta da Fastweb che dichiara di aver "comunicato all'istante il codice di migrazione associato al numero telefonico oggetto del contratto" in data 22.07.2013 e di aver ricevuto dal nuovo operatore la prima richiesta di migrazione in data 26.08.2013. Alla luce dell'istruttoria, in relazione alla descritta condotta si ritiene pertanto applicabile l'art. 4, comma 1 del Regolamento indennizzi per il periodo che intercorre tra il 17.07.2013 (data dell'interruzione dei servizi telefonici) e il 26.08.2013 (data della prima richiesta di importazione della risorsa da parte del nuovo operatore) per un totale di 41 gg.; Fastweb dovrà quindi corrispondere un indennizzo pari ad euro 15,00 (calcolato moltiplicando l'indennizzo giornaliero di euro 7,50 per i due servizi voce e internet interessati) per 41 gg., per l'importo complessivo di euro 615,00.

3. La richiesta di indennizzo avanzata sub b), inerente il mancato inserimento dell'utenza *de qua* negli elenchi telefonici per gli anni 2013-2014, non può trovare accoglimento. Secondo quanto dichiarato da parte istante, Fastweb non provvedeva a fornire all'utente il modulo per l'inserimento negli elenchi a seguito dell'adesione e/o unitamente alla prima fattura utile, disattendendo le previsioni di cui agli artt. 4.2 della Carta dei Servizi e 14.3 delle Condizioni Generali di Contratto e quindi l'utente produceva tale documentazione solo nel mese di novembre 2012, dopo averla autonomamente reperita. L'operatore, però, contesta l'avvenuta ricezione del modulo necessario per inserire i dati dell'utente negli elenchi telefonici e, per



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.7628

email [corecom@regione.emilia-romagna.it](mailto:corecom@regione.emilia-romagna.it) - PEC [corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it](mailto:corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it)

WEB [www.assemblea.emr.it/corecom](http://www.assemblea.emr.it/corecom)

questo, contesta la responsabilità attribuitagli dall'istante. Sebbene non possa trovare accoglimento l'eccezione sollevata da Fastweb circa la mancata attestazione da parte dell'utente dell'avvenuta pubblicazione negli anni precedenti a quelli in contestazione, poiché la fattispecie di disservizio in esame, così come tipizzata dal Regolamento indennizzi (art. 10, comma 1), non è da valutarsi in relazione ad un eventuale precedente inserimento, si deve tuttavia rilevare che (come da giurisprudenza dell'Autorità, cfr. *ex multis* delibere nn. 118/11/CIR e 111/12/CIR) in assenza del modulo di richiesta attestante la manifestazione espressa di consenso dell'istante alla pubblicazione dei dati personali nell'elenco cartaceo, tale da autorizzare l'operatore all'inserimento del nominativo nel database utilizzato per l'aggiornamento degli elenchi, non può attribuirsi alcuna responsabilità all'operatore in ordine all'omesso inserimento del numero nell'elenco abbonati. Nel caso di specie, infatti, non vi è riscontro in atti della richiesta di pubblicazione per l'anno 2013 atteso che il modulo di richiesta prodotto da parte istante, peraltro sprovvisto di prova di invio, non è riconducibile a quello del 2012 – di cui la parte stessa non fornisce copia – ma reca la data del 10.11.2013, così da non poter essere considerato utile al fine dell'inserimento in elenco per l'anno 2013. Non potendo l'operatore inserire, di propria iniziativa, il nominativo dell'istante negli elenchi telefonici né disporre dei dati del cliente in assenza di un'espressa richiesta di quest'ultimo, non può imputarsi a Fastweb alcuna responsabilità in ordine all'omesso inserimento dell'utenza nell'elenco per l'anno 2013. Inoltre, anche nell'ipotesi in cui si voglia considerare il predetto modulo ai fini dell'inserimento in elenco per l'anno successivo, alla luce dell'istruttoria deve evidenziarsi non solo come alla predetta data il contratto *de quo* fosse cessato, ma anche come l'utente avesse già assunto un nuovo vincolo contrattuale con un altro gestore richiedendogli la portabilità dell'utenza, secondo quanto dallo stesso utente affermato, con la conseguenza che è a tale ultimo operatore che l'utente avrebbe dovuto avanzare e palesare la richiesta di inserimento negli elenchi per l'anno 2014. Sotto quest'ultimo profilo non può accogliersi l'eccezione sollevata da parte istante circa l'impossibilità di presentare la domanda di pubblicazione negli elenchi per l'anno 2014 e, alla luce di quanto esposto, non si rinviene alcuna responsabilità in capo a Fastweb in relazione alla predetta condotta. Per le ragioni precisate la domanda sub b) deve pertanto essere respinta.



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.7628

email [corecom@regione.emilia-romagna.it](mailto:corecom@regione.emilia-romagna.it) - PEC [corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it](mailto:corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it)

WEB [www.assemblea.emr.it/corecom](http://www.assemblea.emr.it/corecom)

4. La domanda formulata sub c) merita parziale accoglimento. L'istante lamenta di non aver ricevuto risposta ai due reclami datati 08.08.2013 e 25.02.2014 aventi ad oggetto l'intervenuta sospensione della linea e la contestazione delle fatture, inviati tramite l'associazione consumatori all'operatore rispettivamente in data 10.08.2013 e 03.03.2014 e da quest'ultimo ricevuti il 21.08.2013 e il 05.03.2014; a tal fine allega copia degli avvisi di accettazione e ricevimento delle due raccomandate a/r, che recano le predette date. In relazione alla mancata risposta ai reclami chiede la corresponsione di due indennizzi calcolati dalla data di ricezione da parte dell'operatore sino alla data dell'udienza di discussione, tenutasi il 25.06.2014. Al riguardo si precisa che l'unico reclamo che può essere preso in considerazione in questa sede è quello del 08.08.2013 in quanto il reclamo inviato successivamente non ha costituito oggetto del tentativo di conciliazione e, pertanto, non può essere trattato ai sensi dell'art. III.1.2 delle Linee Guida Agcom, adottate con delibera 276/13/CONS. A fronte del reclamo, così come documentato in atti, nessun riscontro risulta essere stato fornito all'utente dall'operatore che ha ritenuto di non dovervi provvedere in mancanza di un vincolo contrattuale con lo stesso (nel caso di specie, oltre la data di cessazione del contratto ovvero il 22.10.2013). Sotto quest'ultimo profilo, l'eccezione sollevata da Fastweb non può essere accolta in quanto contraddittoria poiché allo scadere del termine contrattualmente previsto per la risposta (nel caso di specie il 05.10.2013, data ottenuta applicando alla data di ricezione del primo reclamo il termine di 45 gg. per la risposta previsto all'art. 24 delle Condizioni Generali di Contratto) l'utente era ancora cliente Fastweb; inoltre il reclamo risulta inviato entro un termine ragionevole dalla sospensione della linea, intervenuta nonostante l'utente abbia provveduto al saldo degli importi insoluti, confermando un interesse diretto, concreto ed attuale ad ottenere la riattivazione del servizio. Pertanto, alla luce di quanto evidenziato, in relazione alla fattispecie descritta deve essere riconosciuto l'indennizzo previsto dal comma 1 dell'art. 11 del Regolamento indennizzi per la mancata risposta al reclamo: l'indennizzo, pari ad euro 1,00 *pro die*, andrà moltiplicato per 110 gg. computati dal giorno 05.10.2013 (*dies a quo* calcolato a partire dalla scadenza del termine di 45 gg. previsto per la risposta) sino al giorno 22.01.2014 (data dell'udienza di conciliazione, ossia della prima occasione in cui l'utente ha potuto interloquire con l'operatore, prevista come *dies ad quem*



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.7628

email [corecom@regione.emilia-romagna.it](mailto:corecom@regione.emilia-romagna.it) - PEC [corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it](mailto:corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it)

WEB [www.assemblea.emr.it/corecom](http://www.assemblea.emr.it/corecom)

dalla disposizione di cui all'art. III.5.3 delle sopra citate Linee Guida Agcom) per la complessiva somma di euro 110,00.

5. Con la domanda sub d) l'istante chiede il riconoscimento di un indennizzo per il ritardo nel passaggio dell'utenza ad altro operatore. Secondo quanto dedotto da Fastweb tale ritardo è da ricondursi alla condotta del nuovo operatore (OLO Recipient) che, una volta avanzata a Fastweb (OLO Donating) la richiesta di importazione della risorsa il 26.08.2013, in seguito al buon esito della fase 2 non ha portato a compimento la terza e conclusiva fase della migrazione. La portabilità dell'utenza è stata espletata con successo al secondo tentativo il 15.10.2013, a seguito cioè del buon esito della seconda richiesta di migrazione ricevuta da Fastweb il 25.09.2013. Secondo quanto previsto dalla normativa di settore, la procedura di passaggio dell'utenza da OLO Donating a OLO Recipient si divide in tre fasi: nel caso di specie, l'inserimento sui sistemi della richiesta a Fastweb di rilascio della risorsa è di spettanza del nuovo operatore in quanto OLO Recipient e sotto questo profilo nulla può imputarsi a Fastweb (OLO Donating) atteso che ha regolarmente fornito all'utente il codice di migrazione, necessario per l'avvio della procedura (fase 1); una volta ricevuta la richiesta di migrazione dall'OLO Recipient ed effettuate le opportune verifiche formali e gestionali, il Donating (Fastweb, nel caso di specie) è poi tenuto a rilasciare la risorsa affinché il Recipient la possa attivare sui propri sistemi e anche sotto questo aspetto nulla può essere contestato a Fastweb sulla base di quanto rappresentato in atti (fase 2). Ricevuto infine un riscontro positivo o in applicazione del silenzio assenso del Donating, è il Recipient a dover gestire la richiesta di migrazione nell'ultima fase (fase 3) per fornire al cliente il servizio alla data prevista; secondo quanto dedotto da Fastweb, tale ultima fase è rimasta "sospesa" in quanto "l'operatore Recipient non ha avviato la fase 3", se non al secondo - tentativo. Alla luce di quanto dedotto dall'operatore non è quindi possibile imputare a Fastweb il lamentato ritardo nel portabilità dell'utenza e pertanto la richiesta di indennizzo in esame non può trovare accoglimento.
6. La domanda sub e) può essere parzialmente accolta. In particolare risultano contestate le fatture n. S002253086 del 01.11.2013 riferita al periodo 01.10.2013 – 31.10.2013 e n. S002522483 del 01.12.2013 riferita al periodo 01.11.2013 – 30.11.2013 recanti rispettivamente l'importo di euro 51,97 al titolo di "importi servizi addizionali" e l'importo di euro 118,00 al titolo di "accredito /



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.7628

email [corecom@regione.emilia-romagna.it](mailto:corecom@regione.emilia-romagna.it) - PEC [corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it](mailto:corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it)

WEB [www.assemblea.emr.it/corecom](http://www.assemblea.emr.it/corecom)

addebito”; non vi è riscontro in atti di ulteriori fatture, ma unicamente l’indicazione da parte di Fastweb della presenza di un insoluto in capo all’istante ammontante ad euro 219,07. Preso atto che la cessazione del contratto è avvenuta da parte di Fastweb in data 22.10.2013, come dichiarato dallo stesso operatore, e che nulla è stato eccepito da quest’ultimo in ordine agli importi contestati dall’utente, si ritiene, in applicazione dell’art. III.4.2 delle sopra citate Linee Guida Agcom, di riconoscere in favore dell’istante lo storno degli importi fatturati da Fastweb successivamente alla data di cessazione contrattuale.

7. Circa la domanda sub f), che in ragione di quanto previsto dall’art. 19, comma 4 del Regolamento non può che essere presa in esame in termini di rimborso e/o di storno, si precisa che – come già esposto - risulta confermata e non contestata dall’operatore la dichiarazione dell’istante di aver provveduto a saldare la somma di euro 31,49 a titolo di pagamento della fattura 1 giugno 2013 - 1 luglio 2013 e, quindi, la richiesta di storno di detto importo dal totale insoluto deve essere accolta.
8. Poiché infine la parte istante non ha rispettato il principio di chiarezza e sinteticità degli atti, sancito dal combinato disposto dell’art. 16, comma 2bis del Regolamento e degli artt. III.3.2 e III.5.4 delle sopra citate Linee Guida Agcom, non si ritiene di poter accogliere ai sensi dell’art. 19, comma 6 del Regolamento la domanda di rimborso delle spese di procedura avanzata sub g).

Per questi motivi, acquisito il parere preventivo di regolarità amministrativa del presente atto espresso dalla Responsabile del Servizio dr.ssa Patrizia Comi, il Corecom, all’unanimità

DELIBERA QUANTO SEGUE

1. Accoglie parzialmente l’istanza di XXX nei confronti della società Fastweb X per le motivazioni di cui in premessa.
2. La società Fastweb X è tenuta a pagare in favore dell’istante i seguenti importi, maggiorati degli interessi legali a decorrere dalla data di presentazione dell’istanza:
  - I. euro 615,00 (seicentoquindici/00) a titolo di indennizzo per la sospensione dei servizi;



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.7628

email [corecom@regione.emilia-romagna.it](mailto:corecom@regione.emilia-romagna.it) - PEC [corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it](mailto:corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it)

WEB [www.assemblea.emr.it/corecom](http://www.assemblea.emr.it/corecom)

- II. euro 110,00 (centodieci/00) a titolo di indennizzo per la mancata risposta ai reclami.
3. La società Fastweb X è tenuta a stornare la somma di euro 31,49 e tutti gli importi fatturati successivamente alla data di cessazione contrattuale del 22.10.2013.
4. La società Fastweb 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 Patrizia Comi

*Firmato digitalmente*

La Presidente  
Prof.ssa Giovanna Cosenza



Viale Aldo Moro, 44 - 40127 Bologna - Tel. 051 527.7628

email [corecom@regione.emilia-romagna.it](mailto:corecom@regione.emilia-romagna.it) - PEC [corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it](mailto:corecom@postacert.regione.emilia-romagna.it)

WEB [www.assemblea.emr.it/corecom](http://www.assemblea.emr.it/corecom)